

Правила продажи товаров и оказания услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Современные тенденции и мировое развитие технологий дают возможность совершать покупки через всемирную паутину, не выходя из дома. В связи с растущей популярностью Интернет-торговли у потребителей возникает много вопросов, касающихся обмена и возврата товаров.

Приобретение товаров в интернет-магазине регулируется ст. 26.1 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей" и Правилами продажи товаров дистанционным способом, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2007 года № 612.

Основные пункты, которые должен знать каждый покупатель в Интернете при возврате/обмене товара:

1. При дистанционном способе продажи, до заключения договора купли-продажи, покупателю должна быть предоставлена информация о полном фирменном наименовании продавца (изготовителя), об адресе (месте нахождения) продавца, о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

2. Вы вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение семи дней.

3. Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у покупателя указанного документа не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

4. Если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

- передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;
- возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

5. В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

6. Покупатель также вправе предъявить требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности. При обнаружении недостатка товара, в отношении которого гарантийные сроки или сроки годности не установлены, покупатель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня передачи его покупателю, если более длительные сроки не установлены законами или договором.

7. В случае если покупателю передается товар с нарушением условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки товара, покупатель может не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях.

8. Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если это не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

а) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;

б) соразмерного уменьшения покупной цены;

в) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. При этом в отношении технически сложных и дорогостоящих товаров эти требования покупателя подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков.

9. При отказе покупателя от товара продавец должен возвратить ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования. Есть три варианта возврата:

- наличными;
- перевод через почту;
- на карту или счет.

Расходы по перечислению суммы несет продавец.

10. Если магазин в течение 10 дней не вернул деньги или отказался это делать, нужно обращаться в суд, поскольку споры имущественного характера решаются в судебном порядке.

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту: нахождения организации (ответчика), жительства или пребывания истца, заключения или исполнения договора. При этом нужно предоставить все имеющиеся документы: заявление покупателя, письменный отказ продавца (при наличии), гарантийный талон.

Начальник территориального отдела
Управления Роспотребнадзора
по Ленинградской области
в Приозерском районе

Н.Д. Никитенко