

Дистанционные покупки. Вопрос-ответ

Имею ли право отказаться от товара, заказанного в интернет-магазине?

В соответствии со статьей 26.1 Закона «О защите прав потребителей», а также п. 21 Правил продажи товаров дистанционным способом, утв. Постановлением Правительства №612 от 27.09.2007 г. потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

Как правильно принять товар, заказанный по Интернету?

Вместе с товаром вам обязательно должны предоставить: инструкцию о правилах эксплуатации и безопасного использования товара на русском языке; гарантийный талон (либо сервисную книжку с талонами) с печатью фирмы-продавца; кассовый чек (как вариант, это может быть товарный чек с печатью продавца); квитанцию об оплате доставки (если она платная). Также закон предусматривает, что в случае продажи товара дистанционным способом покупателю должна быть предоставлена письменная информация о порядке и сроках возврата товара.

Помните! Вышеуказанные правила не действуют, если товар заказывается на сайтах зарубежных интернет-магазинов.

Обязательно вскрывайте упаковку и внимательно осматривайте привезенный товар. Вписывайте в акт приема-передачи даже малейшие внешние повреждения – вмятины, царапины и т.п.

По возможности, перед тем как отдавать деньги курьеру, доставившему вам заказ, постарайтесь проверить товар в действии.

Заказывали товар через интернет – магазин. Товар оказался некачественным, поэтому отправили его обратно продавцу почтой. Товар был получен, а деньги не возвращают. На электронные письма не отвечают, по телефону конкретных ответов не дают или просто отключаются. Что делать?

Согласно п. 33 Правил продажи товаров дистанционным способом, при возврате покупателем товара надлежащего качества составляются накладная или акт о возврате товара, в которых указываются:

- полное фирменное наименование (наименование) продавца;
- фамилия, имя, отчество покупателя;
- наименование товара;
- даты заключения договора и передачи товара;
- сумма, подлежащая возврату;
- подписи продавца и покупателя (представителя покупателя).

Отказ или уклонение продавца от составления накладной или акта не лишают покупателя права требовать возврата товара и (или) возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором. Однако, на практике, без соответствующего документа доказать факт покупки и возврата товара достаточно сложно.

Вне зависимости от его местонахождения продавца Вы вправе обратиться с исковым заявлением в суд по месту своего жительства (согласно п. 2 статьи 17 Закона РФ «О защите прав потребителей») уточнив при этом фирменного наименования организации (продавца) и место его нахождения (юридический адрес организации).

Заказал обувь через интернет. Оплатил заказ. Товар получил через неделю по почте. Но не подошел размер, хочу вернуть обувь обратно. Продавец в возврате не отказывает, но оплатить пересылку должен я. Правомерно ли это?

Да, магазин прав. Согласно ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей» при отказе потребителя от товара продавец должен вернуть ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Заказывал в интернет-магазине мобильный телефон, оплатил покупку картой. Прошел уже месяц, нет ни телефона, ни денег. Каков порядок действий?

В ситуации с заказом товара через интернет Вам необходимо уточнить точные сроки доставки товара, они должны быть оговорены в заказе. Если сроки истекли или Вы по какой-либо причине хотите отказаться от товара Вам необходимо уточнить юридический адрес интернет-магазина и направить письменную претензию в адрес продавца с требованием о возврате денежных средств. В случае неудовлетворения Ваших требований в добровольной порядке необходимо обратиться с иском в суд с приложением всех документов, подтверждающих заказ и покупку товара.