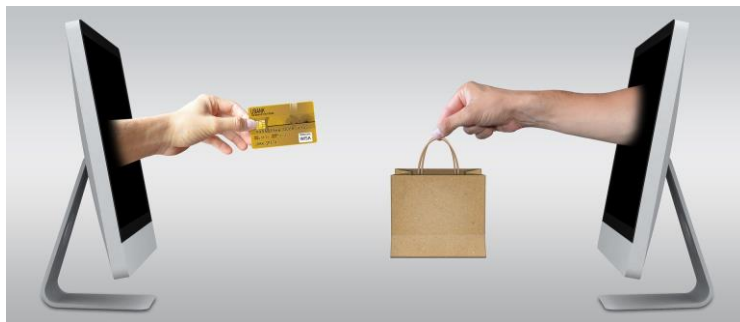


ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ИНТЕРНЕТЕ (дистанционный способ покупки)



Покупки в Интернете, пожалуй, часто встречаемый способ покупки.

ПЛЮСЫ для продавца:

- не требуется торговой площади;
- торгового оборудования;
- дополнительного персонала.

ПЛЮСЫ для покупателя:

- цена товаров в Интернете как правило, ниже цены в магазине;
- выбрать товар (услугу, работу), можно не торопясь в любое время суток.

МИНУСЫ:

Однако, при недобросовестности продавца, могут быть нарушены сроки поставки; товар (услуга, работа) могут оказаться некачественными; потребителя, намеренного ввести в заблуждение относительно характеристик товара (услуги, работы); могут возникнуть неведанные для потребителя трудности при обмене/возврате товара (услуги, работы).

Внимательно изучаем:

Сайт: используйте адресную строку сайта продавца; проводите сравнительный анализ истинных и поддельных отзывов; пользуйтесь отдельной картой для онлайн покупок; используйте отдельную специальную для дистанционных покупок электронную почту; когда Вы не дома или не на работе подключайтесь к виртуальной частной сети.

Контактные данные продавца: полное наименование, юридический и фактический адреса, регистрацию в налоговом органе.

Товар, услугу, работу: информация о потребительских свойствах, месте изготовления, цена, условия его приобретения и доставки, срок службы товара, срок годности товара, гарантийный срок, порядок, условия и способы оплаты товара, срок, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Особенности дистанционной покупки:

Даже после заказа в Интернете, покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи - в течение 7 дней. После оформления заказа покупателю поступает подтверждение этому на электронную почту либо смс-извещением, либо иным указанным на сайте способом. Информация должна быть о продавце, о покупателе, о месте доставки, наименовании товара, артикула, марки, разновидности, количестве предметов, входящих в комплект приобретаемого товара, цене, о виде услуги/работы, времени ее исполнения и стоимости, обязательствах покупателя.

Обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, оказанием услуг, выполнения работ, возникают с момента получения продавцом соответствующего подтверждения от покупателя о намерении заказать/приобрести товары (услуги, работы).

Факт заключения договора подтверждается выдачей продавцом покупателю кассового/товарного чека, либо иного документа, подтверждающий его оплату. При безналичном расчете, приобретением в рассрочку или в кредит выдается накладная/акт сдачи-приема/передачи товара (услуги, работы).

Когда товар доставлен:

Продавец обязан представить покупателю в письменной форме, всю ту информацию, которая была размещена на сайте:

- на электронных носителях;
- внутри электротовара в разделе меню;
- на таре, упаковке, ярлыке, этикетке;
- в технической документации.

При доставке товара в место, указанное покупателем, продавец может использовать услуги третьих лиц (с обязательным информированием об этом покупателя).

Однако, в случае если доставка товара произведена в установленные договором сроки, но по каким-либо причинам покупатель не смог принять товар, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, после повторной оплаты покупателем стоимости услуг по доставке товара.

А вот, если по какой-либо причине покупатель решил вернуть покупку надлежащего качества, то продавец возвращает покупателю полную сумму за товар, за исключением расходов покупателя на доставку.

В случае, если информация о товаре, выложенная на сайте не соответствует доставленной продукции или нарушены условия доставки товара, покупатель вправе отказаться от покупки, при этом продавец обязан вернуть покупателю денежные средства.

Согласно ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» если Вам доставили товар ненадлежащего качества, Вы вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

В отношении технически сложных и дорогостоящих товаров эти требования покупателя подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков.

В случае возврата товара ненадлежащего качества отсутствие у покупателя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у продавца.

Информация о порядке и сроках возврата товара должна содержать:

- адрес место нахождения продавца, по которому осуществляется возврат товара;
- режим работы продавца;
- максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу,
- предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора;
- срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар (услугу, работу).

Даже если имеет место быть оплата товара (услуги, работы) путем перевода средств на счет третьего лица, указанного продавцом, то все равно это не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной покупателем суммы при возврате товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества.

**Бесплатную государственную услугу
в сфере защиты прав потребителей
Вы может получить**

**в филиале
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Алтайском крае в г. Белокурихе»**



тел:8 (385 77) 34-1-23

belokurikha-jurist@altcge.ru