

Основные аспекты при приобретении товаров в интернет-торговле

Для того чтобы совершать покупки в интернет-магазинах, чаще всего требуется пройти процедуру регистрации, даже если покупатель не будет совершать покупки в интернет-магазине, а просто желает осуществить просмотр предлагаемых товаров. В дальнейшем, после регистрации на электронную почту покупателя ежедневно будет поступать информация о распродажах, и акциях, проводимых интернет-магазином, что может создавать для потребителя неудобства и будут отвлекать. Вместе с тем, от рассылки такой информации можно отказаться и заходить на сайт интернет-магазина в случае надобности.

Вышеуказанный перечень преимуществ и недостатков покупки товаров в интернет-магазине не является исчерпывающим.

Основные аспекты, которые необходимо знать каждому покупателю в интернет-торговле:

1. Перед совершением покупки потребитель должен получить исчерпывающую информацию о товаре (ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей): каталоги, проспекты, буклеты, фотоснимки и т.п.

2. Помимо этого покупатель должен быть осведомлен о фактическом адресе продавца, цене товара, оплате и сроке, в течение которого действует предложение о покупке.

3. В момент получения товара продавцом должна быть предоставлена в письменном виде информация о характеристиках товара, сроках его возврата, а также гарантийный талон (п. 3. ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей).

4. Покупатель имеет право отказаться от совершения покупки до передачи товара. Если же товар уже получен, потребитель может отказаться от него на протяжении **семи дней**. Если в момент получения товара не предоставлена информация в письменном виде о порядке и сроках возврата, покупатель может вернуть товар **в течение трех месяцев** с момента передачи товара. В данном случае продавец в течение 10-ти дней с момента требования обязан вернуть оплату. При этом возврату подлежит стоимость товара, за исключением затрат на доставку (п. 4 ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей).

5. Для возврата товара продавцу он должен соответствовать изначальным характеристикам, то есть сохранить товарный вид и свойства на момент возврата.

6. Отказаться невозможно только от одного вида товара, который имеет индивидуально-определенные свойства.

7. Если причиной возврата товара служит претензия к его свойствам, продавец вправе заказать проведение экспертизы качества. Если он будет настаивать на этой мере, срок обмена увеличивается и будет равным 20 дням. Как правило, экспертиза проводится за счет продавца. Так как именно он оспаривает тот факт, что товар не соответствует первоначальным

характеристикам. Если результат экспертизы не удовлетворяет покупателя, он имеет право оспорить это решение в суде.

8. Если продавец имеет определенные задержки с заменой более семи дней, согласно п. 1 ст. 21 Закона о защите прав потребителей, он обязан предоставить вам другой товар во временное пользование. С момента обращения у продавца есть 3 дня для предоставления замены.

9. Прежде, чем действовать, нужно знать, как вернуть деньги за товар, который не подошел. Как уже говорилось выше, основным документом, на который должен опираться покупатель – закон о защите прав потребителей. В ст. 23 Закона о защите прав потребителей говорится о том, что за каждый день просрочки продавец заплатит 1% от общей стоимости товара в случае, если не вернут в установленном порядке оплату за несоответствующий вашим требованиям товар. Прочие пункты возврата товара регулируются статьями 18-24 Закона о защите прав потребителей. Если товар нужно обменять, например, не подошел размер или выявлен дефект, его можно вернуть в течение двух недель для обмена.

Права потребителя при возврате или обмене товара, приобретенного в интернет-магазине:

1. Основное правило, действующее в отношении товаров, приобретенных в интернет-магазине – это право отказаться от покупки и вернуть товар без объяснения причин в течение семи дней с момента его фактической передачи покупателю. Отказаться от заказа до момента доставки можно в любое время.

2. Покупатель вправе вернуть товар после его передачи в течение семи дней. Если интернет-магазин не довел в письменной форме (памятка) до покупателя информацию о порядке и сроках возврата товара, то срок, в течение которого покупатель имеет право вернуть товар, увеличивается до трех месяцев.

3. Составить требование о возврате товара. К нему обязательно нужно приложить оригинал расчетного документа (копию сделать для себя), а также копию паспорта покупателя. Оригинал чека лучше отдавать в тот момент, когда интернет-магазин непосредственно возвращает деньги или оформляет фактический обмен товара.

4. Предоставить магазину товар, гарантийный талон, все комплектующие, притом ярлыки и бирки должны быть сохранены, а нарушение заводской упаковки не является основанием для отказа обмена товара или возврата денег.

5. Получить деньги от продавца или оформить обмен. В последнем случае нужно оплатить разницу в стоимости товаров (если обмен происходит на более дорогую модель), получить гарантийный талон и чек.

Последствия продажи товара ненадлежащего качества приобретенного в интернет-магазине регулируются положениями статей 18-24 Закона о защите прав потребителей.

Покупатель, обнаруживший недостатки в товаре по своему усмотрению может потребовать:

- замены товара на аналогичный или на другой товар с перерасчетом цены;
- уменьшить стоимость товара соразмерно недостаткам;
- устранить недостатки (возместить расходы на такое устранение);
- вернуть товар продавцу с возвратом уплаченных денежных средств.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных Законом о защите прав потребителей сроков устранения
 - недостатков товара;
 - невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в
 - совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.
- Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.
 - Требования могут быть предъявлены в следующие сроки:
 - Если на товар установлен гарантийный срок — в течение гарантийного срока;
 - Если на товар не установлен гарантийный срок — в течение разумного срока, но не более 2 лет.

Итак, права потребителя, приобретшего технически сложный товар с недостатками, будут разными в зависимости от того, сколько времени прошло с момента покупки.

Если не позднее 15 дней, после того как в доме появился новый холодильник или телевизор, выяснится, что у покупки есть дефекты, то обменять или вернуть товар в этом случае можно. Следует незамедлительно оформить требование о возврате документально. Для этого надо написать продавцу претензию в двух экземплярах, один из которых остается у продавца, другой, с отметкой о приеме претензии, у покупателя. Претензия должна быть в письменном виде, в ней обязательно должно быть указано следующее:

- лицо, которому направлена претензия (директор магазина);

- потребитель, от кого исходит претензия (ФИО);
- суть претензии;
- дата, подпись;
- приложить к претензии копию чека, копию гарантийного талона и технического паспорта.

В заявлении целесообразно указать, желает потребитель присутствовать при проверке и экспертизе товара или доверяет провести их продавцу самостоятельно. Учитывая вероятность последующих судебных разбирательств, желательно заверить отметку о подаче претензии печатью продавца.

Если же продавец не соглашается принять заявление, то его можно отправить почтой ценным письмом с уведомлением о вручении адресату. Все дальнейшие действия продавца по приему товара и возврату денег должны укладываться в сроки, определенные Законом.

Еще один совет: проверяйте любой товар на наличие внешних дефектов в момент доставки. Подписывая акт доставки, обязательно укажите обнаруженные дефекты (царапины и т.п.). Кстати, акт должен быть в 2-х экземплярах. Поэтому, если указываете замечания к внешнему виду, то требуйте копию акта.

Также требуйте копию акта, когда товар доставляется в разобранном виде (мебель и т.п.). В акте надо указать, что товар доставлен в разобранном виде. Указанный акт необходим на случай возникновения спора во время возврата или обнаружения скрытых дефектов.

Порядок предъявления потребителем претензии интернет-магазину.

Для предъявления претензии продавцу интернет-магазина необходимо определить:

- надлежащего ответчика (продавца);
- предмет претензии;
- перечень документов для обоснования требования.

Как правило, претензия потребителя предъявляется продавцу в письменном виде с приложением доказательств и расчетов лично, через представителя, по почте.

Подготовка к предъявлению претензии интернет-магазину начинается с определения надлежащего ответчика.

Поскольку покупатель вынужден ориентироваться на изображение товара и аннотацию, продавец обязан сообщать о товаре следующие сведения:

- наименование (фирменное название) изготовителя (продавца), его юридический адрес (ст. 9 Закона № 2300-1, п. 9 Правил продажи дистанционным способом, п. 6 Правил продажи по образцам);
- местонахождение лица, уполномоченного изготовителем (продавцом) принимать претензии от покупателей и производящего ремонт и техническое обслуживание товара (п. 6 Правил продажи по образцам).

Также необходимо определить предмет претензии.

Кроме того, необходимо подтвердить обоснованность своих требований, указанных в предмете претензии. Допустимыми доказательствами являются договор, чек, товарный чек, фото, видеофрагменты, письменные свидетельские показания, иные письменные и электронные материалы, касающиеся совершения и оформления купли-продажи товара и полученные законными способами.

Таким образом, успешная защита прав потребителей требует наиболее детальной проработки вопросов, касающихся механизма всех стадий отношений сторон, вытекающих из интернет-торговли.