

Дистанционная торговля. 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.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

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

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

Обязательно вскрывайте упаковку и внимательно осматривайте заказанный 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 ненадлежащего 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.

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

Заказал обувь через интернет. Оплатил заказ. Товар получил через неделю по почте, но он не подошел мне по размеру, хочу вернуть обувь обратно. Продавец в возврате не отказывает, но говорит о том, что 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 добровольном порядке необходимо обратиться с исковым заявлением в суд с приложением всех документов, подтверждающих заказ и покупку товара.