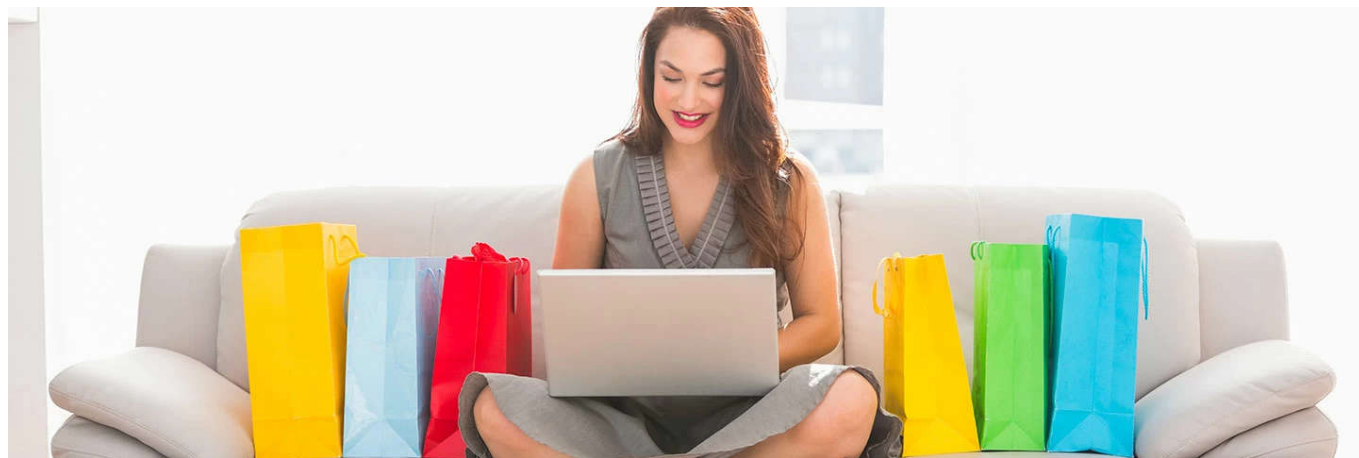


ПАМЯТКА

О правах потребителей при покупке товаров через Интернет-магазины

В рамках проводимого в 2022 году Всемирного дня защиты прав потребителей ГОАУСОН «Кольский КЦСОН» призывает потребителей быть внимательными при совершении покупок в Интернет-магазинах.



Продажа товаров через Интернет стала повседневностью. Но в связи с растущей популярностью онлайн-покупок 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».

Перед совершением покупки потребитель должен получить исчерпывающую информацию о товаре (ст. 26.1 закона о защите прав потребителей): буклеты, фото, видео, другие источники.

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

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).

Пунктом 4 ст. 26.1 предусмотрено право покупателя на отказ 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 в упаковке не было информации в письменном виде о порядке и сроках возврата, покупатель может вернуть товар в течение 90 дней с даты его получения. Если товар не соответствует индивидуально-потребительским свойствам покупателя, он может отказаться от него. 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.

Многие продавцы указывают, что товар не принимается к возврату в случае, если нарушена упаковка. Но такое требование не может считаться правомерным, ведь без нарушения упаковки невозможно проверить исправность товара.

Алгоритм действий в случае покупки товара ненадлежащего качества

Если товар оказался неисправным, его необходимо вернуть до окончания гарантийного срока. В случае, если вес товара больше 5 кг, интернет-магазин должен оказать доставку товара в сервисный центр.

Сервисный центр должен выдать заключение о том, что товар неисправен или не может быть отремонтирован. Согласно п. 1 ст. 20 закона о защите прав потребителей, срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать 45 дней.

Продавец должен вернуть деньги в течение 10-ти дней с момента обращения потребителя с письменной претензией. При этом есть три варианта возврата:

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

Расходы по перечислению суммы несет продавец.

Если продавец в течении 10 дней не вернул деньги или устно отказался это делать, нужно составлять претензию на имя продавца с последующим обращением в суд.