

С ростом популярности интернет-магазинов в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай начали поступать обращения потребителей с просьбами разъяснить порядок возврата товаров, приобретенных с помощью Интернета.

Обращаем внимание потребителей, что условия возврата товаров, купленных в интернет-магазине существенно отличаются от тех, которые были приобретены в предприятиях розничной торговой сети. Интернет-магазины используют дистанционный способ продажи, поэтому в отношении них действуют особые правила, которые регулируются ст.26.1 Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», а также «Правилами продажи товаров дистанционным способом», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007г. №612.

Главное правило в отношении товаров, купленных в интернет-магазине – это право отказаться от покупки и вернуть товар без объяснения причин в течение 7-и дней после доставки, а также в любое время до момента доставки.

В момент доставки, вместе с товаром покупателю должна быть предоставлена информация в письменной форме о праве возврата товара в течение 7-и дней. При ее отсутствии срок возврата увеличивается до 3-х месяцев.

Информация о порядке и сроках возврата товара потребителем должна содержать:

а) адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара;

б) режим работы продавца;

в) максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу, или минимально установленный срок (от 7 дней);

г) предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора;

д) срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.

Отсутствие одного из пунктов может считаться непредставлением покупателю информации о порядке и сроках возврата товара.

Совершая покупку в интернет-магазине, потребитель после доставки имеет право отказаться от любого товара в течение семи дней, так как при продаже товаров дистанционным способом, Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации утвержденный Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998г. №55 не действует.

Единственное ограничение – нельзя вернуть товар, изготовленный на заказ (по индивидуально-определенным характеристикам), если отсутствуют недостатки.

Еще одно условие – товар не должен иметь следов использования должны быть сохранены ярлыки, пломбы и упаковка.

При возврате покупателем товара надлежащего качества, продавцом составляется акт возврата за подписью обеих сторон.

Если в момент составления акта продавец не передал деньги за возвращенный товар, то он обязан вернуть стоимость товара в течение 10-ти дней после составления акта.

Возврат денег осуществляется одним из следующих способов:

- 1) наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;
- 2) почтовым переводом;
- 3) путем перечисления соответствующей суммы на банковский или иной счет, указанный покупателем;
- 4) Продавец имеет право удержать расходы на доставку товара от покупателя.

Помните, расходы, связанные с перечислением денег, несет продавец.

Если продавец не возвращает деньги в добровольном порядке, потребитель имеет право обратиться за разрешением ситуации в суд, так как подобные споры являются спорами имущественного характера и должны решаться исключительно в рамках гражданского судопроизводства.

Уважаемые потребители! Зная свои права и умело пользуясь ими, вы обезопасите себя от приобретения некачественных товаров. В случае нарушения Ваших потребительских прав, специалисты Роспотребнадзора готовы оказать Вам помощь. Звоните по тел: (38822)64241.