

В Роспотребнадзор по Республике Алтай участились обращения граждан по поводу возврата, либо обмена товаров, приобретенных через Интернет. Люди все чаще стали приобретать товары через интернет-магазины. И здесь возникает множество вопросов.

Первое и основное правило, о котором следует помнить: перед оформлением заказа внимательно изучите сайт. Недобросовестный продавец всю информацию о себе тщательно скрывает, необязательно в этом случае вы станете жертвой мошенников, но стоит ли рисковать? Добросовестный продавец на своей странице обязательно предоставит информацию о полном фирменном наименовании, месте нахождения, режиме работы продавца.

В описании товара должна быть информация в объеме, предусмотренным ст. 10 Закона «О защите прав потребителей», в частности, Вам должна быть представлена информация об основных потребительских свойствах товара: адрес (место нахождения), фирменное наименование изготовителя, информация относительно названия, маркировки волокнистого состава ткани (для товаров текстильного производства), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, БАД, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов), пищевой ценности и другая информация. Если приобретаемый потребителем товар [был в употреблении](#) или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом. Вся информация должна быть предоставлена на русском языке.

В момент доставки товара, Вам должна быть предоставлена информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества.

В связи с тем, что при подобном приобретении товара нет возможности воочию ознакомиться с ним, потрогать его, правильно сориентироваться по размерности, текстурными особенностями, цветовому оттенку (в силу особенностей цветопередачи мониторов), советуем ориентироваться в том числе и на отзывы потребителей, так же не игнорируйте онлайн-консультантов.

Если приобретенный товар не подошел вам по каким-либо причинам (цвет, размер,

фасон и т.п.), Вы можете отказаться от него в течение 7 дней с момента получения.

Если в момент доставки Вам не была предоставлена в письменной форме информация о порядке и сроках возврата товара, то своим правом на возврат Вы можете воспользоваться в течение 3-х месяцев.

Но помните, возврат возможен, если сохранен его товарный вид, потребительские свойства и документы, подтверждающие факт и условия покупки. При возврате товара составляется накладная или акт о возврате. Подобный документ, как правило высылается вместе с товаром или размещается в специальной вкладке на сайте интернет-магазина.

Если при получении товара обнаружено несоответствие количества товара условиям договора, ассортимента, комплектности, тары, упаковки, покупатель может не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях.

При возврате денежных средств за товар продавец не имеет право уменьшать размер возвращаемой суммы на сумму расходов на осуществление возврата, т.к. подобные расходы несет продавец.

Важно также помнить, что возврат денежных средств (при условии соблюдения покупателем требований о возврате товара) должен быть осуществлен не позднее 10 дней с момента получения продавцом соответствующего требования. Возврату подлежит сумма, уплаченная покупателем за товар, за исключением расходов на возврат товара.

Например, покупатель приобрел в интернет-магазине платье стоимостью 5000 руб. На следующий день решил от товара отказаться, и отправил платье курьером продавцу и заплатил за услуги курьера 600 руб. В требовании о возврате покупатель просит вернуть 5 600 руб. Правомерным будет решение продавца о возврате 5 000 руб. К сожалению,

600 руб., потраченные покупателем на доставку товара до продавца, возврату не подлежат. (п.21 «Правил продажи товаров дистанционным способом»).

Товар ненадлежащего качества (с видимыми следами брака или дефектами проявившимися в результате эксплуатации) возвращается в порядке ст.18 Закона, при этом потребитель имеет право требовать возмещения всех убытков причиненных ему вследствие продажи такого товара.

Необходимо знать, что согласно Закона "О защите прав потребителей", в случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара. Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы. При этом сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

Согласно действующего законодательства отсутствие у покупателя документов, подтверждающих факт и условия покупки, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у продавца, но для облегчения защиты своих прав сохраняйте все документы (в том числе ярлыки с посылок/бандеролей) до примерки или окончания гарантийного срока.

При получении товара наложенным платежом внимательно сравнивайте цену, предъявляемую к оплате (не включая сумму за перевод денежных средств) и сумму указанную в заявке, в случае расхождения цены, товар лучше всего не выкупать, т.к. после вскрытия почтового отправления может оказаться, что присланные товары (полностью или частично) не заказывались.

Уважаемые потребители, мы надеемся, что данные рекомендации помогут Вам избежать излишних трат. Удачных Вам покупок!