

ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПРИОБРЕТЕНИЯ ТОВАРОВ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ

Все большую популярность в России приобретает интернет-торговля, так как реализация товаров через интернет-магазин является удобной и очень выгодной как для продавцов, так и для покупателей.

Продажа товаров с помощью сети интернет весьма привлекательна для предпринимателей. Онлайн торговля не требует наличия «обычной» торговой площадки, достаточно создать виртуальный магазин, который по сути представляет собой сайт в интернете. Продавцу не нужно приобретать дорогостоящее торговое оборудование, нанимать торговый и обслуживающий персонал.

Плюсы покупок товаров через интернет-магазин есть и у покупателей. Очень часто товары, приобретаемые посредством дистанционной торговли, имеют меньшую цену, чем аналогичные товары в стационарной торговой точке. Покупатель имеет возможность не спеша выбрать необходимую вещь, не выходя из дома, тем более, что компьютерная техника и интернет сегодня есть практически в каждой семье.

При этом торговля через интернет имеет для потребителя некоторые минусы. Чтобы онлайн-покупка не обернулась для потребителя непредвиденными неприятностями, Роспотребнадзор напоминает об особенностях приобретения товаров через интернет.

Недобросовестные предприниматели, осуществляя торговлю через интернет, часто нарушают сроки поставки по оплаченному товару либо не доставляют товар потребителю, реализуют некачественный товар или намеренно вводят потребителя в заблуждение относительно основных потребительских свойств товара. Часто бывает, что при покупке товаров через интернет-магазин трудно обменять или вернуть купленный товар.

Если вы решили приобрести товар дистанционно, в первую очередь обратите внимание, что на странице сайта в интернете обязательно должна быть представлена информация об адресе (месте нахождения) и полном фирменном наименовании продавца, независимо от того является ли организация юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

Выбирая товар онлайн, покупатель должен видеть всю информацию о товаре, а именно:

- его основные потребительские свойства и адресе (месте нахождения) продавца,
- место изготовления товара, полное фирменное наименование продавца
- цену,
- условия его приобретения и доставки,
- срок службы товара,
- срок годности товара,
- гарантийный срок,
- порядок оплаты товара,
- срок, в течение которого действует предложение о заключении договора.

После того, как покупатель ознакомился со всей информацией о товаре и сделал онлайн-заказ, он вправе отказаться от него в любое время до его передачи, а после передачи - в течение семи дней.

После того, как сделан онлайн-заказ на электронную почту, посредством СМС сообщений, или иным другим способом от продавца должна прийти информация о:

- ✓ продавце - полное фирменное наименование и адрес (место нахождения) продавца,
- ✓ покупателе - фамилия, имя, отчество покупателя или указанного им лица (получателя),
- ✓ адресе, по которому следует доставить товар;
- ✓ наименовании товара, артикула, марки, разновидности, количестве предметов, входящих в комплект приобретаемого товара.
- ✓ цене товара;
- ✓ виде услуги (при предоставлении), времени ее исполнения и стоимости;
- ✓ обязательствах покупателя.

Обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента получения продавцом соответствующего сообщения от покупателя о намерении заказать ту или иную продукцию.

Договор считается заключенным после того как продавец выдал покупателю кассовый или товарный чек, либо иной документ, подтверждающий оплату товара.

Если покупатель осуществляет оплату в безналичной форме или берет предмет торговли в кредит (за исключением оплаты с использованием банковских платежных карт) продавец обязан подтвердить передачу товара путем составления накладной или акта сдачи-приемки товара.

В момент доставки товара, одновременно с ним, продавец обязан представить в письменной форме, путем размещения на продукции, на электронных носителях, прикладываемых к товару, в самом изделии (на электронной плате внутри электротовара в разделе меню), на таре, упаковке, ярлыке, этикетке, в технической документации, всю ту информацию, которая была выложена на сайте.

Для доставки товаров в место, указанное покупателем, продавец может использовать услуги третьих лиц (с обязательным информированием об этом покупателя).

В случае если доставка товара произведена в установленные договором сроки, но по каким-либо причинам покупатель не смог принять товар, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, после повторной оплаты покупателем стоимости услуг по доставке товара.

Если по какой-либо причине покупатель решил вернуть покупку надлежащего качества, то продавец возвращает покупателю полную сумму за товар, за исключением расходов покупателя на доставку.

В случае, если информация о товаре, выложенная на сайте не соответствует доставленной продукции или нарушены условия доставки товара, покупатель вправе отказаться от покупки, при этом продавец обязан вернуть покупателю денежные средства.

Если вам доставили товар ненадлежащего качества, вы вправе потребовать:

- ❑ безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;
- ❑ соразмерного уменьшения покупной цены;
- ❑ замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

При этом в отношении технически сложных и дорогостоящих товаров эти требования покупателя подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков.

При возврате товара ненадлежащего качества отсутствие у покупателя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности сослаться на другие доказательства приобретения товара у продавца.

Информация о порядке и сроках возврата товара должна содержать:

- ✓ адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара;
- ✓ режим работы продавца;
- ✓ максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу,
- ✓ предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора;
- ✓ срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.

Даже если вы оплатили товар путем перевода средств на счет третьего лица, указанного продавцом, то все равно это не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной покупателем суммы при возврате товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества.

Консультацию и практическую помощь по вопросам защиты прав потребителей можно получить:

- ❑ в Общественной приёмной Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: Великий Новгород, ул. Германа, д.14, каб. 101, тел. 8(8162) 971-106, 971-117;
- ❑ в центре по информированию и консультированию потребителей по адресу: Великий Новгород, ул. Германа, д.29-а, каб.5,10, тел. 8(8162) 77-20-38.

Работает Единый консультационный центр, функционирующий в круглосуточном режиме, телефон **800 555 49 43 (звонок бесплатный)**, без выходных дней на русском и английском языках.

Используя Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>, каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.