

Алгоритм действий в случае покупки неисправного товара

1. 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.

2. 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. Лучше лично предоставить товар в сервисный центр, так как продавец может повлиять на результат экспертизы и сделать виновным покупателя.

3. Доставить товар по адресу интернет-магазина. Предоставить акт, чек, гарантийный талон и все комплектующие.

4. Получить деньги от продавца или оформить обмен.

Период возврата денег покупателю

Для возврата денег необходимо составить акт возврата, в котором должны быть две подписи (покупателя, продавца). Продавец должен вернуть деньги в момент составления акта, однако у него есть право совершить возврат в течение 10-ти дней. При этом есть три варианта возврата:

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

Расходы по перечислению суммы несет продавец.



Продавец отказывается вернуть деньги

Если магазин после составления акта возврата в течение 10 дней не вернул деньги или устно отказался это делать, нужно составлять претензию на имя продавца с последующим обращением в суд. При этом нужно предоставить всю информацию, среди которой: все платежные документы, факт отказа продавца от возврата (если это возможно), электронная переписка, сам товар, гарантия, упаковка. Не лишним будет сделать скрин экрана на странице интернет-магазина с личным кабинетом.



Если решить проблему с продавцом не удалось, но закон на вашей стороне, помните, что обращение в суд в 8 случаях из 10 приводит к положительному результату

Приятных покупок



В интернете



ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ ПРАВА В ЦИФРОВУЮ ЭПОХУ



Особенности покупок онлайн

Приобретение товаров в интернет-магазине регулируется ст. 26.1 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее – закон о защите прав потребителей). Возникшие проблемы с покупками в сети нужно решать, опираясь на этот закон. Недобросовестный продавец, услышав вашу осведомленность в своих правах, может пересмотреть свою позицию. Основные пункты, которые должен знать каждый покупатель в Интернете:

1. Для совершения покупки через Интернет желательно составить договор. Как правило, продавец имеет стандартный шаблон договора, по которому работает с покупателями. Однако, никто не запрещает вам использовать свой шаблон договора. Это не обязательное требование, но в тоже время дополнительная гарантия.

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

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

4. 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).

5. Пункт 4 ст. 26.1 говорит о том, что покупатель имеет право отказаться 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.

Для возврата товара продавцу он должен соответствовать изначальным характеристикам, то есть сохранить товарный вид и свойства на момент возврата.

6. Отказаться невозможно только от одного вида товара, который сделан под заказ, по вашим индивидуальным параметрам, например, пошив одежды, обуви или с персональной дарственной надписью.

7. Если причиной возврата товара служит претензия к его свойствам, продавец вправе заказать проведение экспертизы качества. Если он будет настаивать на этой мере, срок обмена увеличивается и будет равным 20 дням (п. 1 ст. 21 закона о защите прав потребителей). Как правило, экспертиза проводится за счет продавца. Так как именно он оспаривает тот факт, что товар не соответствует первоначальным характеристикам. Если результат экспертизы не удовлетворяет покупателя, он имеет право оспорить это решение в суде, предоставив вывод других квалификационных структур.

8. Если продавец имеет определенные задержки с заменой, согласно п. 1 ст. 21 закона о защите прав потребителей, он обязан предоставить вам другой товар во временное пользование. С момента обращения у продавца есть 3 дня для предоставления замены.

9. Прежде, чем действовать, нужно знать, как вернуть деньги за товар, который не подошел. Как уже говорилось выше, основной документ, на который должен опираться покупатель – закон о защите прав потребителей. В ст. 23 закона о защите прав потребителей говорится о том, что за каждый день просрочки продавец заплатит 1% от общей стоимости товара в случае, если не вернут в установленном порядке оплату за несоответствующий вашим требованиям товар.



10. Прочие пункты возврата товара регулируются ст. 18-24 закона о защите прав потребителей. Если товар нужно обменять, например, не подошел размер или выявлен дефект, его можно вернуть в течение двух недель для обмена.

11. Многие магазины 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 для возврата/обмена товара



1. Основное правило, действующее в отношении товаров, приобретенных в интернет-магазине – это право отказаться от покупки и вернуть товар без объяснения причин в течение семи дней с момента его фактической передачи покупателю.

Отказаться от заказа до момента доставки можно в любое время.

2. Покупателю дается 7 дней для того, что бы доставить не подходящий ему товар в интернет-магазин. Если интернет-магазин не довел в письменной форме (памятка) до покупателя информацию о порядке и сроках возврата товара, то срок, в течение которого покупатель имеет право вернуть товар, увеличивается до трех месяцев.

3. Составить требование о возврате товара. К нему обязательно нужно приложить оригинал расчетного документа (копию сделать для себя), а также копию паспорта покупателя. Оригинал чека лучше отдавать в тот момент, когда интернет-магазин непосредственно возвращает деньги или оформляет фактический обмен товара.

4. Предоставить магазину товар, гарантийный талон, все комплектующие, притом ярлыки и бирки должны быть сохранены, а нарушение заводской упаковки не является основанием для отказа обмена товара или возврата денег.

5. Получить деньги от продавца или оформить обмен. В последнем случае нужно оплатить разницу в стоимости товаров (если обмен происходит на более дорогую модель), получить гарантийный талон и чек.