

## ПОЧЕМУ ДАННЫЙ СПОСОБ ПРИОБРЕТЕНИЯ ТОВАРОВ СТАНОВИТСЯ РАСПРОСТРАНЕННЫМ?

Это очень удобно, так как не требует много времени и сил, кроме того, Вы всегда можете найти более выгодное предложение и сэкономить свои деньги. Но наряду с очевидными «плюсами», есть и существенные «минусы». Купить товар в интернет – магазине – это просто и быстро, но как насчет возврата купленного товара? Если с обычными магазинами всё понятно: при хорошем стечении обстоятельств, пришел и вернул товар, то с торгующими сайтами, база которых находится в другом городе, процесс возврата выглядит более сложным.

### Важно!

- деньги должны быть возвращены покупателю в течение 10 дней. Однако, покупателю возвращается не вся сумма, уплаченная за товар. Из стоимости покупки вычитаются расходы продавца на доставку возвращенного товара от потребителя.

- последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара ничем не отличаются от случаев обнаружения в товаре недостатков при его покупке в обычном магазине.

### Дорогие покупатели!

**Дистанционные покупки – это очень удобно и просто! Главное, не бояться и знать свои права! Закон, который регулирует подобные действия, есть, и он работает.**

### Где почитать!

- статьи 18-24, 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- постановление Правительства РФ от 27.09.2007 № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом».

Текст буклета составлен:  
Ольгой Подкопаевой, студенткой 3-го курса  
Юридического института Северо-Кавказского  
федерального университета.

Иллюстрации: Евгения Синчинова.

Буклет подготовлен Ставропольским региональным отделением Общероссийской общественной организации «Ассоциация юристов России» в рамках реализации социального проекта «ПРАВОВОЙ БУКЛЕТ», в том числе, за счет субсидии, предоставленной из бюджета Ставропольского края.

355037, г. Ставрополь, ул. Доваторцев, 34-А,  
тел./факс: 8 (8652) 24-85-72



**ВЕРНУТЬ ИЛИ  
ОБМЕНИТЬ ТОВАР,  
ПРИОБРЕТЕННЫЙ В  
ИНТЕРНЕТ-  
МАГАЗИНЕ:  
МИФ ИЛИ РЕАЛЬНОСТЬ?**



На сегодняшний день технологии дошли до того, что мы можем совершать покупки, не выходя из дома. В настоящее время все большее количество людей совершает покупки через Интернет.

## Какая же законодательная база регулирует данный вид покупки?

Продажа продукции подобного рода подпадает под категорию «дистанционного способа продажи товара» и регулируется статьей 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Отличительной особенностью такого метода является невозможность потенциальным покупателем оценить товар воочию, лично. Знакомясь с интернет-каталогом, мы получаем ознакомительную информацию, на основе которой и принимаем конечное решение о необходимости покупки.

## В каких случаях возможен возврат товара в интернет-магазин и существуют ли какие-либо ограничения?

В первую очередь следует знать, что многие компании предпочитают ссылаться на особый список непродовольственных товаров, которые не подлежат обмену или возврату, даже если имеют дефекты качества.

Для магазинов в оффлайне и правда установлен список товаров, которые нельзя вернуть, но на интернет-магазины он не распространяется. Так что вернуть Вы можете всё, главное, чтобы Вы это не носили и не использовали.

Однако, есть обстоятельства, при которых возврат приобретенного в интернет-магазине товара невозможен.

Итак, возврат товара надлежащего качества возможен только в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

Кроме того, потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем. Так, например, если Вы купите через интернет чехлы для сидений автомобиля, на которых по Вашему заказу будет вышито Ваше имя, то вернуть их изготовителю не удастся. То же самое касается брелков с номером Вашего автомобиля, картин с Вашим портретом и прочих вещей, изготовленных для Вас индивидуально.

## Составляем претензию. Какие документы необходимы?

Текст претензии оформляется строго в письменном виде и исключительно в двух экземплярах. Его написанию следует уделить самое пристальное внимание.

Необходимо указать: ответчика (лицо, на чье имя составляется претензия); паспортные данные инициатора претензии – покупателя; описание сложившейся ситуации и суть Ваших требований (четко и по факту, рекомендуется также указывать ссылки на соответствующие нормы законодательства); дата; подпись.

Помимо прочего, к претензии необходимо приложить копии иных, имеющих значение, документов (технический паспорт, гарантийный талон, инструкция, чек об оплате).

Обращаем Ваше внимание, что все указанные документы, кроме самой претензии, пересылаются отвечающей стороне именно в виде копии, а не оригинала.

## Какие особенности процесса передачи претензии?

Если претензия передается непосредственно продавцу (или его представителю), необходимо потребовать, чтобы он не только оставил на бумаге свою подпись, но и указал дату получения бумаги. Если Вам отказывают и не принимают документ, направьте претензию заказным письмом с обратным уведомлением.

Если срок прошел, а ответа Вам не поступило, в этом случае Вам следует обратиться за защитой своих прав в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), либо в суд.

## Каковы сроки возврата?

Возврат товара, приобретенного через интернет-магазин, должен производиться в определенные сроки.

Минимальный период подобной операции – 7 дней, т.е. покупатель может вернуть любой товар в течение 7 дней с момента передачи либо отказаться от покупки в любой момент до передачи.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

