

Памятка потребителю «Как вернуть товар в Интернет-магазин»

Управление Роспотребнадзора по Кемеровской области информирует потребителей об их правах при приобретении товаров через Интернет-магазин.

Дистанционная торговля – продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или с использованием сетей почтовой связи, сетей электросвязи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также сетей связи для трансляции телеканалов и (или) радиоканалов, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

В ситуации, когда возврату подлежит товар надлежащего качества, покупатель имеет право отказаться от него в любое время до передачи, а после передачи – в течение 7 дней. А также в течение 3 месяцев, при условии, что информация о порядке и сроках возврата такого товара в момент доставки не предоставлена.

Однако стоит помнить, что возврат товара надлежащего качества возможен в том случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документы, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара, при их отсутствии ссылаясь на другие доказательства.

Следует уделить внимание тому, что покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

Покупателю при отказе от товара продавец должен вернуть уплаченные денежные средства в соответствии с договором, исключая расходы продавца на доставку от покупателя возвращенного товара. Данное требование подлежит исполнению не позднее чем через 10 дней с даты его предъявления.

В иной ситуации, когда доставленный товар с недостатками, с нарушением условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки, покупатель имеет право не позднее 20 дней после получения товара известить продавца о подобного рода нарушениях. Также требования предъявляются в течение гарантийного срока (срока годности), а если данные сроки не установлены, то в пределах 2 лет.

При получении товара ненадлежащего качества потребитель 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.

Также покупатель имеет право отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. Товар с недостатками возвращается по требованию продавца и за его счет.