



Кафедра товароведения,
технологии и экспертизы
товаров

*Кто грамоте
горазд, тому не
пропасть
(пословица)*

Курск,
ул. Еремина 1,
ул. Челюскинцев 19
тел. 32-46-66,
54-59-75
tt-kstu@yandex.ru
Наш сайт:
[http://www.swsu.ru/
structura/up/guimo/tiet/](http://www.swsu.ru/structura/up/guimo/tiet/)

Выпуск № 2
(Октябрь 2015)

ГЛАВНЫЙ
РЕДАКТОР:

ПИКАЛОВА М.Б.

Потребительская грамотность



Выпуск № 2

ВЫПУСК № 2, СТР. 1

Как вернуть деньги за товар, купленный в Интернет-магазине

Условия возврата товара, купленного в Интернет-магазине существенно отличаются от товара, купленного в обычном магазине.

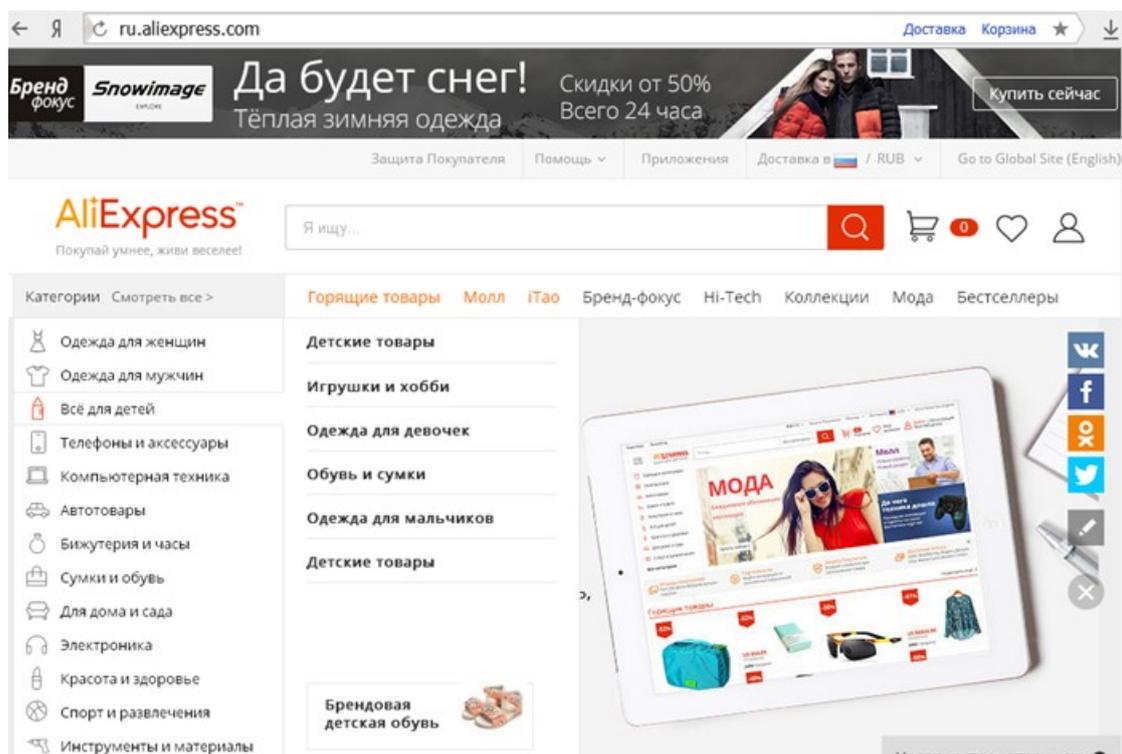
Поскольку Интернет-магазин является дистанционным способом продажи, то в отношении такого способа продажи действуют особые правила.

Эти правила регулируются: **статьей 26.1 ФЗ «О защите прав потребителей»**, а также **«Правилами продажи товаров дистанционным способом»**, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 г. №612.



Главное правило, которое действует в отношении товаров, купленных в интернет-магазине – это право **отказаться от покупки и вернуть товар без объяснения причин в течение 7-и дней после доставки** (а также в любое время до момента доставки). Именно так – без объяснения причин, т.е. не надо давать объяснения по поводу расцветки, фасона и т.п., как с товаром из обычного магазина.

В момент доставки, вместе с товаром покупателю должна быть предоставлена письменная памятка о праве вернуть товар в течение 7-и дней. Если такая памятка не была предоставлена, то срок возврата увеличивается до **3-х месяцев**.



ВЫПУСК № 2, СТР. 2

Информация (памятка) о порядке и сроках возврата товара потребителем должна содержать:

а) адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара;

б) режим работы продавца;

в) максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу, или минимально установленный срок (от 7 дней);

г) предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора;

д) срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.

Отсутствие одного из пунктов может считаться непредставлением покупателю информации о порядке и сроках возврата товара.

При покупке в Интернет-магазине, в течение 7-и дней после доставки можно отказаться от **любого товара**.

The screenshot shows the homepage of the lamoda.ru website. At the top, there is a browser address bar with the URL www.lamoda.ru. Below it, the website header includes the 'lamoda' logo, navigation links for 'Женщинам', 'Мужчинам', and 'Детям', and a 'Корзина' (Cart) icon. A secondary navigation bar lists various categories: 'Новинки', 'Стиль жизни', 'Одежда', 'Обувь', 'Аксессуары', 'Бренды', 'Премиум', 'Спорт', 'Красота', and 'Распродажа %'. The main content area features three large promotional banners: a woman in a red polka-dot blouse and dark coat, a man in a light blue cable-knit sweater, and a young boy and girl in light-colored clothing. A vertical 'Онлайн-консультант' (Online consultant) chat button is visible on the right side of the banners. At the bottom, a dark grey footer contains a 'Задайте нам вопрос' (Ask us a question) button, a link to 'Инструкция по магазину' (Store instructions), a promotional message 'По 8 декабря: скидка 30% на зимний гардероб' (Until December 8th: 30% discount on winter wardrobe), and buttons for 'Женщинам' and 'Мужчинам'.

ВЫПУСК № 2, СТР. 3

При продаже товаров дистанционным способом, **не действует** указанный в первом выпуске газеты Перечень товаров, не подлежащих обмену и возврату.

Единственное ограничение – нельзя вернуть товар, изготовленный на заказ (по индивидуально-определенным характеристикам), если отсутствуют недостатки.

Еще одно условие – товар не должен иметь следов использования, сохранены ярлыки и пломбы, сохранена упаковка.

Как видите, закон не требует обязательно сохранять чек, поскольку покупатель может подтверждать покупку другими способами (иные документы, штампы на упаковке, электронная переписка, свидетели). Но на практике, во избежание лишних споров лучше завести привычку сохранять чеки.

Совет: настоятельно рекомендуем заиметь привычку проверять любой товар на наличие внешних дефектов в момент доставки. Подписывая акт доставки, обязательно укажите обнаруженные дефекты (царапины и т.п.).

Акт должен быть в 2-х экземплярах. Поэтому, если указываете замечания к внешнему виду, то требуйте копию акта.

Также требуйте копию акта, когда товар доставляется в разобранном виде (мебель и т.п.). В акте надо указать, что товар доставлен в разобранном виде.

Указанный акт необходим на случай возникновения спора во время возврата или обнаружения скрытых дефектов.

В какой срок и как продавец обязан вернуть деньги?

При возврате покупателем товара надлежащего качества, продавцом составляется акт возврата за подписью обеих сторон.

Если в момент составления акта продавец не передал деньги за возвращенный товар, то продавец обязан передать деньги в течение **10-ти дней** после составления акта.

The image shows a screenshot of the Enter.ru website. At the top, there is a navigation bar with links for 'Оплата', 'Доставка', and 'Корзина'. Below this is a green banner with the text 'Бесплатные доставка домой и в офис и самовывоз из 663 точек в Москве' and 'Для заказов от 1990₽'. The main header includes the 'enter' logo, a search bar, and a 'Найти' button. A horizontal menu below the search bar lists various product categories: МЕБЕЛЬ, ТОВАРЫ ДЛЯ ДОМА, БЫТОВАЯ ТЕХНИКА, ЭЛЕКТРОНИКА, ДЕТСКИЕ ТОВАРЫ, УКРАШЕНИЯ И ЧАСЫ, ПАРЕЮМ И КОСМЕТИКА, ПОДАРОК И ЛЮБВИ, СДЕЛАЙ САМ, ЗООТОВАРЫ, СПОРТ И ОУДАХ, АВТО, НОВЫЙ ГОД, ТШИВО ШНОР, and РАСПРОДАЖА. The main content area features a large banner for 'Любимые ароматы от мировых брендов! Скидки до 25%' with a 'Выбрать' button. Below this are smaller promotional banners for 'Tshivo' (скидки до 25%), 'ARA'IA' (скидки до 45%), and 'СКИДКА 10%'. At the bottom, there are four service highlights: 'Доставка' (Доставляем по всей России), 'Самовывоз' (Более 5500 пунктов выдачи), 'Удобно платить' (Онлайн, карты, наличные), and 'WOW Акции' (Лучшие предложения). The footer contains two horizontal navigation buttons: 'ПОПУЛЯРНЫЕ ТОВАРЫ' and 'МЫ РЕКОМЕНДУЕМ'.

ВЫПУСК № 2, СТР. 4

Возврат денег осуществляется одним из следующих способов:

- 1) наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;
- 2) почтовым переводом;
- 3) путем перечисления соответствующей суммы на банковский или иной счет, указанный покупателем.

Продавец имеет право удержать расходы на доставку товара от покупателя.

Расходы, связанные с перечислением денег, несет продавец.

Как действовать, если продавец отказывается вернуть деньги?

Во-первых, если продавец не передал деньги в момент возврата товара, то обязательно нужно сохранить копию акта о возврате.

Пример претензии к продавцу с требованием принять товар обратно.

*Директору ООО «_____»
от Иванова И.И., проживающего по адресу:*

ЗАЯВЛЕНИЕ

07.10.2014 года в Вашем магазине я купил телевизор «Samsung 2112» стоимостью 15 000 рублей.

Телевизор был доставлен и получен мной 09.10.2014 г.

10.10.2014 г. я обратился по телефону к Вашим сотрудникам с заявлением о возврате товара в соответствии со ст.26.1 ФЗ «О защите прав потребителей». Во время телефонной беседы мне было отказано в приеме указанного телевизора и возврате уплаченных денежных средств.

Требую незамедлительно забрать телевизор и вернуть уплаченные денежные средства на банковский счет _____ (как вариант: почтовым переводом по адресу _____ на имя _____).

Уведомляю, что в случае невыполнения требования в течение 7-ми дней, будет начисляться неустойка за каждый день просрочки выполнения требования согласно ст.23 «О защите прав потребителей». Также буду вынужден обратиться с жалобой в управление Роспотребнадзора и суд с иском о защите прав.

Приложение:

- 1) копия чека;

_____/И.И. Иванов/
_____ 2014 года

ВЫПУСК № 2, СТР. 5

Если в течение 10-ти дней не поступят деньги, то без акта будет сложно доказать сам факт покупки и возврата товара.

Во-вторых, если продавец устно отказался вернуть деньги и забрать товар, то придется писать претензию.

Совет: внимательней выбирайте Интернет-магазин.

Если на сайте нет информации, как минимум, о наименовании продавца и его реальном адресе, то следует отказаться от покупок в таком магазине.

Во-первых, это существенное нарушение Закона, во-вторых, труднее будет решать проблемы с товаром.



Статья написана с использованием Интернет-материалов.

Обработка и комментарии ст. гр. ТЭ-31б Полянская Н.

Продолжение следует.