**ПАМЯТКА ПОКУПАТЕЛЮ В ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНЕ.**

Последние маркетинговые исследования показали, что большая часть покупателей предпочитает сейчас онлайн шоппинг. Походы по стационарным торговым точкам они вполне справедливо считают изматывающими и нецелесообразными. Приобретение же продукции в интернет-магазинах гораздо более удобно. На языке закона такой шоппинг называется торговлей дистанционным способом.

Из его преимуществ можно назвать огромную экономию времени, возможность выбирать товары по наиболее привлекательным ценам. Стоимость продукции в интернет-магазине не привязана к арендной плате за помещение, поэтому онлайн почти все можно купить немного дешевле, чем в обычных магазинах.

Еще один плюс онлайн-покупок – колоссальный выбор. Покупатель может приобрести то, что ему действительно нужно, а не довольствоваться тем, что есть на складе (как это зачастую случается в стационарных торговых точках).

Оборотная сторона интернет-торговли заключается в некоторых недостатках, напрямую связанных с ее преимуществами. Покупатель может оценить только внешний вид товара, не имея при этом возможности проверить его качество или фактическую работоспособность (если речь идет о технике) .

Прежде чем совершить покупки в том или ином интернет-магазине покупатель должен в первую очередь удостовериться в том, что данный магазин в действительности существует.

Всегда необходимо обращать внимание на качество оформления сайта и даты размещения информации. Страницы, находящиеся «на реконструкции», а также контент, размещенный в большом количестве в недавнем времени должны вызвать у вас подозрение.

Также необходимо обращать внимание на полноту контактной информации и достоверность указанных сведений – по указанным телефонам должны отвечать реальные сотрудники, которые могут ответить на любой интересующий вас вопрос, а не удаленные операторы консолидированного call-центра, которые в действительности не имеют отношения к данному интернет-магазину и никогда не встречали его организаторов.

В описании юридического лица или индивидуального предпринимателя, от имени которого осуществляется деятельности должны быть указаны его регистрационный данные – для юр. лиц – ОГРН, ИНН, для ИП – ОГРНИП, ИНН.

Даже если у организации нет офиса, а продажи осуществляются путем прямых продаж со склада необходимо выяснить адрес его местонахождения и проверить существует ли такой объект в действительности.

Подтверждением добросовестности магазина могут служить отзывы о нем на других сайтах, а также адекватные цены на товары – излишне заниженная цена зачастую говорит о том, что товар окажется ненадлежащего качества, либо не совпадет с заявленными характеристиками, либо не будет доставлен вообще

Правовые нормы, регулирующие интернет-торговлю

Главные правовые нормы, регулирующие все эти процессы, заключены в двух документах:

1. Правилах продажи товаров дистанционным способом (Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 № 612).

2. Законе РФ «О защите прав потребителей» (от 07.02.1992, № 2300-1).

Информация, которую покупатель имеет право получить по закону

Покупатель во время приобретения товара онлайн способом еще до заключения договора с продавцом имеет право знать (а продавец обязан ему предоставить) следующую информацию:

* основные потребительские свойства товара;
* реальный адрес местонахождения продавца;
* место, где товар произведен;
* полное название предприятия (компании) изготовителя;
* какова реальная стоимость товара на момент заключения договора покупателя с продавцом;
* другие условия покупки: способ и стоимость доставки; срок годности товара; условия возврата и замены;гарантийный срок; порядок оплаты; на протяжении какого срока действует предложение по данному договору.

Возможность отказаться от товара, который уже заказан у продавца

Отказ от товара покупатель может осуществить в любое время до момента передачи. Если продавец по какой-то причине отказывается передать ему товар, покупатель имеет полное право отказаться от его приобретения и потребовать при этом возмещения убытков.

После того, как товар был передан покупателю (последний фактически получил свою покупку в руки), он имеет право отказаться от своего приобретения и выполнения обязательств по договору с продавцом в течение недели. Это при условии, что в момент передачи товара покупатель в письменном виде получил всю информацию об этом продукте, а также сроках и условиях его возврата.

Если же эта информация была предоставлена не в письменном виде (т.е. нет четко прописанных в документе условий обмена-возврата), потребитель имеет право отказаться от своего приобретения на протяжении 3-х месяцев с момента его доставки. Причем, отсчет идет с времени, когда он фактически получил покупку на руки (задержка по вине курьерской службы не является виной покупателя).

Как осуществляется возврат?

Вернуть продавцу уже полученный от него товар надлежащего качества можно при 2-х условиях:

1. Покупатель сохранил товарный вид и свойства этого продукта.

2. Покупатель сберег документ, подтверждающий сам факт и условия его приобретения.

Если же он не сохранил данный документ, но может доказать факт покупки каким-либо иным способом, по закону он также имеет полное право вернуть продавцу этот товар.

Доказать факт приобретения товара у конкретного продавца можно при помощи электронной переписки с ним, SMS-сообщений, которые продавец присылает покупателю, когда его покупка поступает в пункт выдачи, и пр.

Когда от товара нельзя отказаться?

Покупатель по закону не имеет права отказаться от качественного товара, если последний имеет такие индивидуальные свойства, которые делают его пригодным для использования только конкретно данным покупателем.

Это может быть одежда, пошитая на заказ по индивидуальным меркам этого человека; какие-то именные вещи с его фотографическими изображениями или личными сообщениями и пр.

Если продавец не выполнил свои обязательства

Если продавец каким-либо образом нарушил условия договора (товар ненадлежащего качества, не в том количестве, комплектации и пр.), покупатель должен поставить его в известность об этом не позднее 20-ти дней с момента доставки товара.

Если гарантийные сроки при заключении договора не были оговорены (либо письменно задокументированы), а покупатель обнаружил какие-то недостатки в приобретенном им товаре, он имеет право осуществить возврат. Если иные сроки не установлены законом или договором, вернуть некачественный товар в этом случае следует не позднее 2-х лет с момента его передачи покупателю.

Вполне естественно, что при обнаружении недостатков товара, на который есть предписанный в договоре гарантийный срок или срок годности, покупатель на законном основании может вернуть покупку продавцу в течение этого срока.

Продавец обязан

Если покупатель отказался от товара на описанных выше условиях, продавец обязан вернуть ему полученную сумму за данный товар. Исключение составляют расходы на доставку возвращенного товара от покупателя продавцу. Вернуть деньги потребителю продавец обязан не позднее 10-ти дней с того момента, когда тот заявил свои права.

Пожалуй, самая неприятная ситуация, которая может возникнуть в случае приобретения товаров через интернет, связана с тем, что покупатель, оплативший товар полностью или частично, сам товар в итоге не получает.

Если срок доставки товара не был конкретно определен, и исходя из договоренности с продавцом этот срок также не вытекает, то товар должен быть передан продавцом в разумный срок – фактически это означает, что товар должен быть направлен покупателю сразу же после подтверждения заказа, и доставлен соответственно с учетом времени в зависимости от расстояния доставки.

При этом обязательство по передаче товара, не исполненное в разумный срок, продавец должен выполнить в 7-дневный срок со дня предъявления покупателем требования о его исполнении.

В случае, если даже после предъявления покупателем требования о передаче товара (независимо от того определен был срок или нет) товар так и не был доставлен, покупатель вправе потребовать возврата суммы предварительной оплаты за товар, не переданный продавцом, или всей суммы оплаты, если товар приобретался по полной предоплате.

В случае, если и это требование продавцом не будет исполнено – покупатель вправе обратиться в суд за возвратом уплаченных по договору денежных средств.

С отказом продавца поставить товар связана и следующая ситуация: покупатель оплачивает товар, на что продавец сообщает, что оплата им получена не была. И в данном случае речь может идти не только о недобросовестности самого продавца, но и о сбоях в работе платежных систем, в связи с этим покупателю всегда необходимо иметь подтверждение осуществления платежа, чтобы всегда иметь возможность отменить операцию списания денежных средств, если деньги были списаны со счета покупателя, но до продавца так и не дошли. По возможности необходимо делать скриншоты всех этапов оплаты, а также зафиксировать момент, когда интернет-магазин уведомил покупателя о том, что его заказ принят.

Способ оплаты товара важен также и при последующем доказывании самого факта оплаты при перенесении спора в суд – наиболее ненадежной является оплата на банковскую карточку физического лица, который формально никаким образом может не относиться к той организации, которая является продавцом товара. В связи с этим при оплате товаров через интернет необходимо выбирать те сайты, которые предлагают осуществить платеж через платежные системы либо путем выставления счета.

В чем заключаются основные ошибки покупателей?

Защита прав потребителей напрямую зависит от умения самих покупателей вести диалог с продавцом, от знания своих прав и различных законодательных положений, регулирующих интернет-торговлю. Покупатели совершают и такие ошибки:

1. Невнимательно выбирают товар.

2. Не читают его описание полностью, в результате чего у них складывается ложное представление о свойствах этого товара.

3. Неверно определяют свои размеры и габариты товара (особенно часто это происходит при покупке одежды, обуви).

4. Уже оформляя покупку, совершают опечатки или неправильно указывают данные для доставки (адрес, контактный телефон).

Все эти ошибки могут стать причиной всевозможных недоразумений между покупателем и продавцом. Чтобы этого не случалось, будьте предельно внимательны, тщательно изучайте описание товара и аккуратно вносите свои контактные данные.