

## ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»

### *О правах потребителя при продаже товаров через интернет-магазины*



Потребитель вправе отказаться от покупки, совершенной в интернет магазине и вернуть товар без объяснения причин в течение 7-и дней после доставки, а также в любое время до момента доставки.

В момент доставки, вместе с товаром покупателю должна быть предоставлена информация в письменной форме о праве возврата товара в течение 7-и дней. При ее отсутствии срок возврата увеличивается до 3-х месяцев.

Информация о порядке и сроках возврата товара потребителем должна содержать:

- адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара;
- режим работы продавца;
- максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу, или минимально установленный срок ( 7 дней);
- предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора;
- срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.

Отсутствие информации о порядке и сроках возврата товара может считаться непредоставлением информации, предусмотренной ст.10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее Закон).

Совершая покупку в интернет-магазине, потребитель после доставки имеет право отказаться от любого товара **в течение семи** дней, так как при продаже товаров дистанционным способом, Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации утвержденный Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998г. №55 не действует.

Если в момент получения товара в упаковке не было информации в письменном виде о порядке и сроках возврата, покупатель может вернуть товар **в течение трех месяцев с даты его получения.**

Нельзя вернуть товар надлежащего качества, изготовленный по индивидуально-

определенным характеристикам.

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 он обязан возратить стоимость товара **в течение 10-ти дней** после составления акта.

Возврат денег осуществляется одним из следующих способов:

- наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;
- почтовым переводом;
- 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.

Если требование потребителя не будет удовлетворено продавцом добровольно, возникший имущественный спор может быть разрешен только в судебном порядке, поскольку согласно п. 1 ст. 11 Гражданского кодекса РФ и п. 1 ст. 17 Закона, защита нарушенных имущественных прав граждан осуществляется судом.

В соответствие с ч. 2 ст. 17 Закона, потребитель вправе обратиться в суд по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель - его жительства; жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора.

Согласно п. 3 вышеназванной статьи Закона, при обращении с иском в суд потребители, иные истцы освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав. Кроме этого, в соответствии со ст. 15 Закона потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, размер которой определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

### **Внимание потребителей!**

Дополнительно информируем, что для того, чтобы в полной мере реализовать право потребителей на получение консультационной помощи функционирует государственный информационный ресурс. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. Также размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

*По вопросам защиты прав потребителей можно обращаться в Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области» Адрес: г. Новосибирск, ул. Спартака 8Д. Часы работы с 08-30 до 17-00 (понедельник-пятница.) тел. 8 (838) 223-97-86 эл. почта: [cgnsso@cn.ru](mailto:cgnsso@cn.ru); [kcentr\\_pp@mail.ru](mailto:kcentr_pp@mail.ru).*