



Порядок возврата товара в интернет-магазин

Права потребителя на отказ от товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом

Потребитель имеет право отказаться от товара надлежащего качества:

- ✓ до его передачи – *в любое время*;
- ✓ после передачи товара – в течение *7 дней*;
- ✓ если информация о порядке и сроках возврата товара не была предоставлена потребителю в письменной форме в момент его доставки, то в течение *трех месяцев* с момента передачи товара.



Обратите внимание! Возврат товара надлежащего качества возможен лишь в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя чека не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца – это свидетельские показания, наличие на упаковке товара фирменной маркировки продавца, гарантийный талон с датой и серийным номером.

Ограничения при возврате товаров надлежащего качества, приобретенных дистанционным способом.

Покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его покупателем (например, футболка с именной надписью, часы с гравировкой и т.п.).

Возврату подлежит оплаченная сумма за товар, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара.

Срок возврата уплаченной за товар суммы 10 дней.

Интернет-магазин прислал не тот товар.

В этом случае потребитель вправе настаивать на том, что товар не соответствует условиям договора.

ВАЖНО! Иметь на руках подтверждение заказа конкретного товара (информация в личном кабинете, смс-подтверждение, скриншоты товара со страницы продавца).



Если вместо товара, который Вы заказали получили «резаную бумагу», «опилки», либо старые ношенные вещи, при наличии признаков мошеннических действий необходимо обратиться с заявлением в правоохранительные органы.

Возврат технически сложного товара при дистанционном способе продаже.



При покупке ТСТ дистанционным способом *возможен его возврат* (применительно к товару надлежащего качества) в порядке и сроки, предусмотренные ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Порядок действий, если прислали поврежденный товар.

До момента получения товара, попросите вскрыть упаковку, осмотрите целостность товара, если имеется возможность проверьте работоспособность товара.

При наличии оснований следует составить акт и отказаться от приема поврежденного товара. Далее *обратитесь к продавцу с письменной претензией.*

Права потребителя при обнаружении недостатков в товаре, приобретенного дистанционным способом

В случае обнаружения потребителем **недостатков в товаре** в течение *гарантийного срока* или срока годности, продавец *обязан принять товар ненадлежащего качества, провести проверку качества товара, а в случае необходимости - экспертизу товара за свой счёт.* Если гарантийные сроки или сроки годности не установлены, покупатель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара в разумный срок, но в пределах *2 лет со дня передачи его покупателю.*

Покупатель вправе при обнаружении недостатков в товаре по своему выбору **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;

☞ **отказ от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.**

*Информация подготовлена Консультационным центром
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области»*