

Дистанционная продажа товара возврат по закону



Интернет продажи дистанционным способом это очень востребованный способ совершения сделок купли продажи в настоящее время. Дистанционным способом возможно совершение и розничных сделок и оптовых.

В режиме онлайн продукция может продаваться и частным гражданам и оптовым организациям, а так же продажа может осуществляться по образцам изделий, выставленным в интернет магазине, либо с условием ее доставки покупателю. Регулятором такого вида продажи так же является Закон о защите прав потребителей, в частности статья 26.1.

Как можно вернуть продукт в точку продажи, если он приобретался через интернет?

Некоторые онлайн магазины активно пользуются тем, что многие люди не имеют достаточных знаний о своих правах и понятия не имеют о том, что могут возвращать в такие магазины, не подошедшие покупки. Недобросовестные продавцы ссылаются на статью 25.1 ФЗ о защите прав покупателей, точнее, на список товаров, который в ней якобы содержится. И даже наличие дефектов в приобретении их ничуть не смущает.

Важно! Имейте в виду, данная статья закона не содержит списков товаров, приобретенных дистанционным способом.

Права покупателей и продавцов регулируются законом. Если вы хотите вернуть товар, то следите, чтобы:

- его внешний вид был товарным;

- потребительские качества изделия были сохранены;
- изделие не было использовано
- на внешней поверхности не было механических повреждений

Если вы получили товар уже в таком виде, то требуйте назначения экспертизы.

План действий для осуществления возврата:

1. Переговорите с продавцом или менеджером через указанные на сайте магазина контактные телефоны и обсудите ситуацию, попросите принять возврат.
2. Если вам отказали, составьте претензию в письменном виде с требованием вернуть товар.
3. Приложите к претензии копии чека и сопутствующей документации, если таковая была.
4. Если даже в этом случае вам отказывают в возврате, обращайтесь в суд.

Помните, что бы вернуть товар вам стоит сохранить все вложенные в покупку документы и не нарушить комплектацию изделия. А если это техника, то она должна быть рабочей и соответствовать описанию в акте доставки.

Закон о защите прав потребителей дает гражданам семидневный срок, в течение которого покупатель без объяснения причин может вернуть покупку в интернет магазин. Обычно в посылку с покупкой продавец вкладывает напоминание об этой возможности.

Если вдруг такого напоминания нет, то автоматически срок возврата продлевается до трех месяцев со дня получения покупки. Причем объяснения причин в этом случае так же не требуется.

Такая памятка должна содержать:

- Адрес, по которому можно совершить возврат в случае необходимости.
- Режим работы.

- Возможные сроки для возврата.
- Требования к тому, что возвращаемый товар был в целости.
- Порядок возвращения денег в определенные сроки.

Если же в такой памятке нет каких – то пунктов, то по закону покупатель уже может не получать товар, так как его права уже нарушены.

Важно! Не пытайтесь вернуть изделие, изготовленное для вас индивидуально на заказ, если в нем нет дефектов и оно надлежащего качества. Даже в случае дистанционной покупки, вы не сможете совершить такой возврат.

Имей в виду, что по закону для возврата покупки, приобретенной дистанционным способом, чек не требуется. Но не выкидывайте его, пока не приняли окончательное решение о возврате товара. Доказательством покупки товара именно в этом магазине служит и электронная переписка с продавцом, и штампы на упаковке товара и иное.

При получении заказ на почте или курьером проверьте целостность изделия прямо при сотрудниках. Если обнаружите повреждения, сразу просите составить акт доставки в двух экземплярах. Если же товар имеет разобранную конструкцию, то в акте доставки просите сделать подтверждающую запись. В случае возникновения проблем в виде недостающих комплектующих эта запись поможет вернуть покупку.

Что является главным отличием дистанционной торговли от традиционной торговли в обычных магазинах?

Основное отличие это то, что:

- между продавцом и покупателем есть расстояние;
- не происходит личного контакта между участниками сделки;
- потребитель делает покупку, основываясь на изображениях и текстовом описании товаров.

Именно эти факты дают основания предполагать, что потребитель

не в полном объеме ознакомился с товаром, не мог воспользоваться тактильными ощущениями и оценить качество работы изделия.

Тем не менее, не смотря на невозможность полноценного выбора товара, дистанционная торговля процветает и завоевывает все новые и новые рубежи. Потому что это позволяет сэкономить время и сэкономить деньги, как минимум. А возможность немотивированного возврата в течение недели, еще один существенный плюс таких покупок

Что делать, чтобы вернуть покупку продавцу?

- Составьте претензию о возврате покупке.
- Приложите к ней документ, подтверждающий покупку. Если его нет, то подойдет счет –фактура, упаковка посылки и так далее.
- Вложите техническую документацию на товар.
- Не забудьте положить гарантийный талон, если он есть.
- Прикрепите акт доставки с описанием дефектов.
- Добавьте упаковку, в которой был получен товар.
- Верните памятку с правилами и сроками возврата, если таковая имеется.
- Сделайте скриншоты с процессом оформления покупки и правилами возврата данного магазина.

Подробности об акте доставки

При получении любой интернет покупки желательно составлять акт доставки, в котором должны быть описаны все найденные дефекты, если они есть. Акт составляется в двух экземплярах. В специализированных пунктах выдачи обычно его сразу выдают при получении товара, на почте – по вашему требованию.

Сохраните этот акт, пока полностью не будете уверены, что покупку не будете возвращать. И при получении товара в разобранном виде, например, мебели, тоже не забывайте об этом акте. Если вдруг возникнет спор относительно возврата, этот документ окажет вам неоценимую услугу.

Подробности о претензии на возврат изделия

Как правильно составить претензию о возврате изделия:

- Впишите в составляемый документ все известные вам данные руководителя интернет магазина.
- Не забудьте указать полное юридическое название интернет магазина, в котором вы совершали покупку.
- Впишите свои полные данные составителя, а именно, имя, фамилию и отчество; укажите свой адрес проживания и контактный телефон для связи, так же можете добавить свою электронную почту.
- Опишите подробности процесса вашего заказа и самой покупки изделия.
- Опишите ваши конкретные претензии к качеству товара и обстоятельства, при которых вы обнаружили дефекты к покупке.
- Перечислите статьи закона, которые обязывают продавца вернуть вам деньги за покупку (по желанию).
- Четко укажите свои требования, что именно вы хотите от продавца, вернуть товар и получить за него уплаченные деньги или может быть обменять на аналогичный.
- Обязательно поставьте дату составления документа и свою подпись.

Подробности о сроках возврата денег за покупку

Согласно закону магазин обязан вернуть вам ранее уплаченные деньги за минусом суммы, ушедшей на оплату доставки товара до вашего места жительства. Стандартный срок возврата денег - 10 дней с момента уведомления продавца о вашем желании совершить возврат изделия.

Помните, что:

- Если товар ненадлежащего качества, то вам его заменят в течение недели.
- Если продавец собирается проводить экспертизу качества изделия, то срок возврата денег автоматически будет

продлен на 10 дней, итого составит 20 дней. Экспертиза будет проводиться тоже за счет продавца.

- Если у продавца нет аналогичного качественного товара, то срок обмена может увеличиться до 30 дней. Если и после этого товар не появится, то продавец обязан будет вернуть вам деньги.
- Если интернет магазин не возвращает вам деньги в срок, то каждый день просрочки вам должны выплатить 1% от стоимости изделия.

Комиссию за перевод денежных средств всегда оплачивает продавец, а деньги всегда возвращаются тем же путем, которым они были получены. Например, если вы оплачивали покупку с банковской картой, то и вернуть их магазин тоже сможет только на вашу банковскую карту.