

Методические рекомендации при приобретении товара через интернет-магазин (дистанционный способ)

Данные методические рекомендации разработаны в соответствии со статьей 26.1 Федерального закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановления Правительства Российской Федерации от 27.09.2007 № 612 «Об утверждении правил продажи товаров дистанционным способом».

1. Укажите точно, что вы ищете.

Вы найдете необходимый вам товар легче, если вы будете искать продукт в интернет-магазинах широкого спектра. Для поиска товара укажите в поисковой строке например «детское питание Россия опт» или «телевизор самсунг».

Вы можете использовать поисковые системы, как www.google.ru, www.yandex.ru, www.rambler.ru, www.go.mail.ru и др.

2. Авторитетные магазины.

Интернет-магазин должен работать давно, иметь широкий диапазон товара, должны быть указаны название магазина и контакты для связи (офиса), магазин должен иметь разумные цены (подозрительно низкие цены могут свидетельствовать о продаже контрафактной продукции). Сайт интернет-магазина должен иметь понятную структуру и удобную навигацию. Авторитетный интернет-магазин должен иметь несколько способов оплаты товара. Если вы покупаете на аукционе, взгляните на условия, определяемые продавцом, и прочитайте отзывы о продавце.

3. Ознакомьтесь с правилами заказа товара на сайте.

Ознакомление с правилами предоставляет полную информацию по вопросам оплаты, срокам и формам поставки, гарантии и возможности возврата товара.

Обратите внимание на описание товара: описание должно быть точным и достоверным. Описание товара должно давать четкое представление о продукте.

4. Сравните цены в различных магазинах.

Если вы планируете приобрести более серьезную покупку, например, предметы домашнего обихода, до окончательной покупки попытайтесь посмотреть выбранный продукт в магазине. Фотографии и веб-описания товара может оказаться недостаточно.

5. Заполните контактную форму.

В форме заполняются данные, необходимые для выполнения заказа. Затем добавьте выбранный продукт в корзину, проверьте цену товара и стоимость доставки, и оформите заказ, нажав кнопку «Оформить заказ». Часто магазины отправляют письмо по электронной почте с просьбой о подтверждении заказа.

6. Обратите внимание на номер заказа.

Номер заказа поможет вам в случае, когда ваш заказ потеряется. В некоторых магазинах вы можете отслеживать статус заказов.

7. Выбрать хороший способ оплаты и доставки.

Есть несколько возможностей: использование платежных карт (однако, многие люди боятся заполнять эту форму из-за риска перехвата данных хакерами), использование онлайн-оплаты с электронных кошельков (для этого у вас должны быть интернет-счета), оплата наличными при доставке почты (или уведомление на почте, или курьер), и, наконец, оплата заказанного продукта непосредственно в магазине.

8. Будьте бдительны при получении товара.

Проверьте, желательно в присутствии предъявителя, тот ли это продукт, поставляемый в соответствии с заказом. Кроме того, убедитесь, что вместе с пересылкой получили штамп магазина о гарантии. Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после его передачи – в течение семи дней. При этом потребитель не обязан объяснять мотивы своих действий, а в случае, если в письменной форме не предоставлена информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества, то право возврата товара сохраняется в течение 3-х месяцев, естественно при сохранении его товарного вида и потребительских свойств.

9. Пожалуйста, сохраняйте ваши доказательства покупки.

В связи с тем, что Закон «О защите прав потребителей» не требует обязательно сохранять чек при приобретении товара дистанционным способом, 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 (квитанции). Настоятельно рекомендуется проверять любой товар на наличие внешних дефектов в момент доставки. Подписывая акт доставки, обязательно нужно указать информацию об обнаруженных дефектах (царапины и т.п.), акт должен быть составлен в 2-х экземплярах. Поэтому, если указаны замечания к внешнему виду, то необходимо требовать копию акта.

Во избежание лишних споров лучше завести привычку сохранять чеки (квитанции).

Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18-24 Закона «О защите прав потребителей».