

Шопінг в інтернеті. Повернення грошей і обмін товару інтернет-магазину.

Відносини, що виникають між покупцем і продавцем товарів, робіт та послуг в Інтернеті регулюються, зокрема, положеннями Цивільного кодексу України та Закону України «Про захист прав споживачів».

Закон України «Про захист прав споживачів» визначає обсяг інформації, який обов'язково має бути доведений споживачу до моменту замовлення товару.

Перед покупкою товару в інтернет-магазині продавець повинен надати споживачеві інформацію про:

- найменування продавця, його місцезнаходження, порядок прийняття претензій;
- основні характеристики продукції;
- ціну, включаючи плату за доставку та умови оплати;
- гарантійні зобов'язання;
- інші умови поставки;
- порядок розірвання договору.

Якщо споживачу надано наведені вище відомості, інтернет-магазин повинен підтвердити замовлення письмово або за допомогою електронного повідомлення. Якщо інше не передбачено договором, продавець повинен доставити товар не пізніше 30 днів із моменту одержання згоди споживача на укладання договору (ч.6 ст. 13 Закону). Після замовлення та доставки товару продавець повинен надати покупцю певні документи (товарний чек, накладна).

Які умови заміни товару?

Частина 6 ст. 13 Закону України «Про захист прав споживачів» дозволяє продавцю використовувати у договорі умову про можливість заміни товару за його відсутності іншим. Про це покупця повинні повідомити перед укладенням договору. Продавець може замінити товар тільки тоді, коли одночасно виконуються три умови:

- інший товар відповідає меті використання замовленого;
- має таку ж або кращу якість;
- його ціна не перевищує ціни замовленого товару.

Які товари можна повернути?

Поверненню підлягає не тільки неякісна продукція, але й товар, що з якихось причин не підійшов за кольором, фасоном, крім тих товарів, які передбачені Переліком товарів належної якості, що не підлягають обміну (поверненню).

Товари, що не підлягають обміну та поверненню.

Постанова Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. № 172 «Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів» передбачає Перелік товарів належної якості, що не підлягають обміну (поверненню). У список товарів, що не підлягають обміну та поверненню потрапили всі продовольчі товари (їжа, напої, алкоголь, дитяче харчування, тютюнові вироби тощо), лікарські препарати та засоби, предмети санітарної гігієни. Крім того, обміну та поверненню не підлягають деякі непродовольчі товари: панчішно-шкарпеткові вироби, постільна та натільна білизна,

косметика, парфумерія, товари для новонароджених, інструменти для манікюру і педикюру, ювелірні вироби, друкована продукція та інше.

В який строк можна повернути товар?

Покупець має право розірвати договір протягом 14 днів з моменту отримання товару у відділенні служби доставки.

Продавець, тобто інтернет-магазин повинен перерахувати гроші за товар не пізніше, ніж протягом 30 днів з моменту розірвання договору. Якщо в цей термін гроші не повернули, продавець зобов'язаний сплачувати споживачу неустойку за кожен день затримки в розмірі 1 % від вартості продукції (стаття 12 Закону України «Про захист прав споживачів»).

Хто сплатить зворотну доставку?

Це залежить від причини повернення.

Товар якісний, але споживач передумав його купувати. В цьому випадку пересилання оплачує покупець, якщо інші умови не визначено на сайті продавця.

Товар якісний, але продавець не надав повної інформації, передбаченої статтями 12 і 13 Закону України «Про захист прав споживачів» (дані про продавця, характеристики продукції, оплата доставки тощо). У такій ситуації повернення товару оплачує інтернет-магазин.

Товар виявився неякісним або не відповідав заявленим умовам. У цьому випадку важлива вага товару. Відповідно до ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів», доставка товарів вагою понад 5 кг здійснюється за рахунок продавця. Якщо ж покупка важить менше 5 кг, її доставку повинен сплатити покупець.

Куди звертатись, якщо споживач вважає, що його права порушені?

У разі, якщо споживач вважає, що його права та законні інтереси порушені він має право на їх захист у визначеному законом порядку.

Негайно після виявлення факту порушення своїх споживчих прав необхідно звернутися до продавця із письмовою заявою-претензією з вимогою щодо відновлення права.

Якщо претензія не була прийнята та/або розглянута, на неї не була надана відповідь або відповідь виявилася негативною, необґрунтованою та незаконною, а проведені переговори з керівництвом закладу не призвели до задоволення ваших законних вимог, необхідно звертатися до Державної інспекції України з питань захисту прав споживачів (далі – Інспекція), яка входить до системи органів виконавчої влади і реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів.

У випадку якщо результати звернення до Інспекції не дали бажаного результату, споживач має право за захистом своїх порушених прав звернутися до суду. Позивачі у справах про захист своїх прав як споживачів звільняються від сплати судового збору під час розгляду справи в усіх судових інстанціях (ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів»).

Бажаємо вдалих покупок!

Статтю підготувала:

Заступник начальника Управління - начальник відділу представництва інтересів держави в судах України Управління судової, аналітично-правової роботи та міжнародного співробітництва – **Куденцова Олена Георгіївна**