

Что делать, если интернет-магазин прислал не такой товар, как на сайте?

При обнаружении товара, не соответствующем описанию на сайте, в течение 20 дней с даты доставки потребитель имеет право отказаться от товара и потребовать возврата уплаченной суммы, а также возмещения убытков (при необходимости) в полном объеме (п. 1 ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Требования о возврате уплаченной суммы и возмещении убытков следует изложить в письменном виде в претензии, адресованной продавцу.

Претензию нужно написать (или напечатать) в свободной форме, указав следующую информацию:

- наименование продавца;
- ФИО, адрес (можно указать электронный адрес) и номер телефона;
- название товара, дату и способ покупки;
- цену товара и способ оплаты;
- дата принятия товара;
- подробное описание обнаруженного несоответствия товара с информацией, размещённой о товаре на сайте (приложив распечатку страницы с описанием товара с сайта продавца);
- указание на отказ от исполнения договора купли-продажи и требование возврата суммы, уплаченной за товар;
- в случае необходимости - заявление о требовании о возмещении убытков (если таковые были);
- обязательно указание в течение какого срока продавец должен удовлетворить требования (согласно закону (ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей») продавец должен удовлетворить требования в течение 10 дней с момента получения претензии).

К претензии следует приложить копии документов, подтверждающих приобретение и оплату товара, а также распечатку описания товара с сайта продавца.

Важно!

Отсутствие кассового чека или иного документа, подтверждающего факт оплаты товара, не исключает возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у продавца. Например, можно сослаться: на гарантийный талон, на электронную переписку, на СМС-сообщения.

Как вручить претензию

Претензию можно вручить следующими способами:

- Отправка «Почтой России» по адресу местонахождения (по юридическому адресу) продавца заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения. При отправке претензии по адресу регистрации, она будет считаться доставленной, даже в случае возвращения нераспечатанного конверта отправителю (потребителю);
- Направление на официальный адрес электронной почты;
- Оформление

в личном кабинете (при наличии).

Важно! Главная цель вручения претензии - возможность подтверждения получения ее продавцом.

Если продавец игнорирует или не удовлетворяет требования, потребитель вправе подать в суд исковое заявление о защите своих прав. В иске, помимо требований о взыскании денежных средств, уплаченных за товар, и возмещении убытков, потребитель вправе потребовать взыскания с продавца неустойки в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки удовлетворения требований о возврате денег в сумме, рассчитанной на день вынесения решения суда, а также возмещения компенсации морального вреда (ст. 15, ст. 17 и ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Важно!

Не рекомендуется приобретать товар в интернет-магазине, если на сайте отсутствует информация:

- об основных потребительских свойствах товара;*
- о стране изготовления (для импортных товаров);*
- о цене и порядке оплаты товара;*
- об условиях приобретения товара и о его доставке;*
- о сроках и условиях возврата товара надлежащего качества.*

Продавец также обязан разместить на сайте интернет-магазина информацию о своем фирменном наименовании и адресе местонахождения (юридическом адресе) – для организации, указать ФИО и сведения о регистрации в качестве ИП – для индивидуального предпринимателя, а также информацию о фактическом адресе магазина и контактные данные для связи с продавцом.