

Если Вы приобрели товар в интернет-магазине и обнаружили в нем недостаток, вашим первым действием будет звонок в магазин. На все вопросы, связанные с гарантийными обязательствами магазина ответит оператор, который объяснит Вам порядок замены или возврата бракованного товара, а также проведения экспертизы

в случае возникновения спорных вопросов.

Поэтому, листая странички интернет-магазинов в поисках того или иного товара, важно внимательно изучить все реквизиты продавца, включая и его реальный адрес.

Как указывалось в предыдущей статье («Покупка товаров через интернет магазины») согласно Закона Украины «О защите прав потребителей», при осуществлении дистанционной торговли или, так называемой торговли на расстоянии, перед заключением договора продавец обязан предоставить потребителю следующую информацию:

- наименование продавца, его местонахождение (крупные и уважающие себя компании на сайте всегда размещают свой юридический адрес) и порядок приема претензий;
  
- основные характеристики продукции;
  
- цена, включая плату за доставку и условия оплаты;
  
- гарантийные обязательства и иные услуги, связанные с содержанием или ремонтом продукции, и некоторые др. данные.

Факт предоставления такой информации должен быть подтвержден письменно или

при помощи электронного сообщения.

Если сайт продавца вместо конкретного адреса указывает, что претензии потребителей направляются на а/я такой-то, у данного продавца лучше не приобретать товар, ведь такая информация о субъекте хозяйствования является не полной и при наступлении гарантийного случая может случиться так, что претензии предъявлять будет некому. А документом, подтверждающим факт покупки в интернет-магазине, может стать лишь чек или накладная со всеми необходимыми реквизитами. Кроме того, необходимо потребовать гарантийный талон, оформленный надлежащим образом. При отсутствии указанных документов нет законных оснований для того, чтобы

реализовать

права потребителя

на

качественный товар.

В конце хотелось бы отметить, что в Законе Украины «О защите прав потребителей» не говорится об интернет-продажах, и онлайн-магазины в глазах закона являются не более, чем информационным ресурсом, а значит, подчиняются законам о СМИ. Более того, подразделения одной компании могут являться разными юридическими лицами: интернет-ресурс – это одно образование, склад – другое, а доставляет товар – третье. При такой организации найти ответственного достаточно сложно, а порой и невозможно.

Оградить потребителя и упорядочить торговлю через интернет-магазины могут поправки к закону «О защите прав потребителя», регулирующие работу онлайн-магазинов и дающие достаточно серьезные права потребителю.