**Памятка потребителю при возврате товара,**

**приобретенного в интернет-магазине**

Интернет-магазин — это дистанционный способ продажи, а дистанционная продажа товара регулируется статьёй 26.1 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и «Правилами продажи дистанционным способом», утвержденными правительством РФ в постановлении № 612 от 27.09.2007.

Если при возврате товара в обычный магазин покупателю необходимо каким-то образом обосновать отказ, то в данном случае действует совсем другой принцип.

Возврат товара, приобретенного дистанционным способом, производится в семидневный срок после доставки, причем покупатель имеет полное право вообще не объяснять свое решение.

Точно так же, без объяснения причин, от товара можно отказаться в любой момент, если он еще не доставлен. На любые вопросы из магазина вы можете ничего не объяснять, не нужно говорить о несоответствии фасона, расцветки или чего-нибудь подобного.

Есть еще одна любопытная деталь, о которой не все знают. Когда товар доставлен, вместе с ним покупателю должна быть предоставлена письменная памятка, в которой говорится о его праве вернуть товар в течение семи дней. Если же продавец такую памятку не предоставит, срок возможного возврата увеличивается, причем значительно — до трех месяцев.

Памятка должна содержать информацию, определенную законом. Т. е. недостаточно принести покупателю бумажку, в которой просто написано что-то вроде «Вы можете вернуть товар через семь дней». В документе четко указывается:

- адрес, по которому осуществляется возврат товара;

- режим работы продавца;

- срок, в течение которого товар можно вернуть (закон устанавливает лишь нижнюю границу, т. е. 7

дней, однако продавец по собственной инициативе может продлить это время);

- предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара, фирменных ярлыков, чеков и т. д.;

- срок и порядок возврата денег, уплаченных за товар.

Если хотя бы один из вышеперечисленных пунктов будет отсутствовать, это означает, что покупателю не была предоставлена информация о порядке и сроках возврата товара.

Соответственно, покупатель может отказаться от любого товара, приобретенного в интернет-магазине.

Есть ровно одно ограничение: нельзя вернуть товар, изготовленный на заказ (юридически он определяется как товар с индивидуально определенными характеристиками), если в нем отсутствуют недостатки.

То есть любые новые товары, приобретенные в интернет-магазине, потребитель может вернуть обратно совершенно законно. И точно таким же законным будет требование вернуть деньги.

Не нужно забывать: товар нельзя использовать. Это значит, что необходимо сохранять упаковку, пломбы, фирменные ярлыки.

Чек в данном случае можно не сохранять. Российское законодательство разрешает подтверждать покупку другими способами, причем их довольно много. Это штампы на упаковке, переписка по электронной почте или на форуме, свидетельские показания, иные документы. Но при наличии чека возврат производится значительно быстрее, тем более что некоторых продавцов все же приходится убеждать в том, что чек не нужен, а это требует времени.

Рекомендуем во время доставки проверять любой товар на наличие внешних дефектов (царапин, пятен и т. д.). Когда подписываете акт о принятии товара, укажите в нем обнаруженные дефекты. Не забывайте, что акт составляется в 2 экземплярах, требуйте себе копию.

Если товар доставили в разобранном виде (это касается, например, мебели) тоже требуйте копию акта, причем в ней должно быть указано, что товар доставлен в разобранном виде.

Чем больше документов будет на руках у потребителя, тем проще ему будет доказать свою правоту в том случае, если возникнут споры с продавцом.

Когда покупатель возвращает товар надлежащего качества, продавец, опять же, должен составить акт, который подпишут обе стороны. Деньги продавец может вернуть сразу же после подписания документа.

Если после составления акта продавец не вернул покупателю уплаченную за товар сумму, он обязан сделать это в течение десяти дней. Закон предусматривает несколько способов возврата денег.

Во-первых, продавец может вернуть их наличными по месту своего нахождения. Во-вторых, он имеет право передать их почтовым переводом. В-третьих, продавец может перечислить требуемую сумму на банковский или иной счет покупателя.

Все расходы, связанные с перечислением денег, несет исключительно продавец. Однако у него есть право удержать из причитающейся покупателю суммы ровно столько, сколько нужно, чтобы возместить расходы на доставку товара.

Если продавец не выплатил деньги в момент возврата товара и подписания акта, копию акта о возврате обязательно нужно сохранить. Без этого документа затем сложно будет доказать сам факт того, что товар был куплен и возвращен. Если продавец устно отказался платить деньги или просто игнорирует потребителя, необходимо написать претензию и обращаться в судебные органы.