

27.09.2022 Как защитить свои права, если интернет-магазин прислал товар ненадлежащего качества

В соответствии со ст. 26.1. закона «О защите прав потребителей», регламентирующей дистанционный способ продажи товаров, потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение 7 дней.

Продавец должен вернуть денежную сумму, уплаченную по договору, за исключением расходов на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней со дня предъявления требования.

Если в товаре будут обнаружены недостатки ранее не оговоренные продавцом, по своему выбору потребитель вправе потребовать:

- замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- возврата уплаченной за товар суммы;
- полного возмещения убытков.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение 15 дней со дня передачи товара.

Перечень технически сложных товаров утвержден постановлением Правительства от 10.11.2011 № 924. В частности, в него входят: компьютеры, ноутбуки, телевизоры, цифровые фото- и видеокамеры, холодильники, морозильники и другие товары.

Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Продавец обязан принять товар и в случае необходимости провести проверку его качества, в которой вправе участвовать потребитель.

Вышеназванные требования могут быть предъявлены, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, требования предъявляются в пределах 2-х лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

При продаже товаров дистанционным способом сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю.

В случае неудовлетворения требований продавцом спор подлежит разрешению судом, при этом потребители по закону освобождены от уплаты государственной пошлины за рассмотрение иска.

Прокурор района

младший советник юстиции

И.С. Мотяхов