Пам’ятка для споживачів, які мають намір користуватися послугами інтернет-магазину

Права споживача при купівлі товару через інтернет-магазин регулюються статтею 13 Закону України «Про захист прав споживачів».

Закон визначає обсяг інформації, який обов’язково має бути доведений споживачу до моменту замовлення товару.

Перед покупкою товару в інтернет-магазині необхідно звернути увагу на наявність на сайті такої інформації:

- **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.

Як показує практика, споживач, придбаваючи товар через інтернет-магазин, у багатьох випадках не може реалізувати свої права, передбачені Законом України «Про захист прав споживачів», у першу чергу у зв’язку із **неможливістю встановити найменування продавця та його місцезнаходження**. Інша інформація, окрім адреси електронної пошти та номеру мобільного телефону, на сайті інтернет-магазину не вказується, що фактично робить споживача безправним при придбанні неякісного товару.

Слід зазначити, що законодавством України під найменуванням юридичної особи розуміється його організаційно-правова форма та назва. Наприклад, ТОВ «АААА», ПП «ББББ», ПрАТ «ВВВВ», тощо.

Для фізичної особи-підприємця – це прізвище, ім’я та по-батькові.

Аж ніяк не може бути найменуванням продавця назва інтернет-магазину (сайту/домену).

Крім того, у більшості випадків продавці не є власниками інтернет-магазинів. І навіть більше, через один інтернет-магазин реалізовувати товар можуть декілька десятків продавців.

Стосовно місцезнаходження продавця слід мати на увазі, що адреси, які вказуються у накладних, згідно з якими споживач отримує замовлений товар, це зазвичай адреси, за якими розташовуються поштові відділення або відділення підприємства, що надає послуги з доставки відправлення.

Також слід зазначити, що в разі покупки товару через інтернет-магазин споживач не має можливості безпосередньо ознайомиться з товаром, а орієнтується тільки на зображення товару, його текстовий або словесний опис.

Користуючись таким становищем, недобросовісні продавці можуть реалізовувати неякісний, фальсифікований або контрабандний товар, або взагалі після отримання коштів можуть: не надіслати товар; надіслати товар, який

споживач не замовляв; надіслати товар, технічні характеристики якого не відповідають заявленим на сайті.

Окремо необхідно зазначити, що відсутність інформації про найменування та місцезнаходження продавця унеможливлює проведення перевірок з боку Держпродспоживслужби за скаргами споживачів. Держпродспоживслужба не має повноважень на проведення розшукових дій.

Тому, щоб убезпечити себе від невдалої покупки в інтернет-магазині, зберегти кошти та нерви, радимо споживачам звертати увагу на наявність на сайті інформації, передбаченої статті 13 Закону України «Про захист прав споживачів», зокрема найменування та місцезнаходження продавця. У разі їх відсутності варто взагалі відмовитися від придбання товару в інтернет-магазині.

Але якщо інформацію надано у повному обсязі – бажаємо Вам вдалої покупки!

ПАМ'ЯТКА ДЛЯ СПОЖИВАЧА (якщо ваші права порушені)

Відповідно до статті 8 Закону України «Про захист прав споживачів» (далі – Закон), у разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків придбаного взуття споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством, має право вимагати:

1) пропорційного зменшення ціни;

2) безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;

3) відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених за необхідності висновком експертизи, споживач, у порядку та у строки, що встановлені законодавством і на підставі обов'язкових для сторін правил чи договору, має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника:

1) розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми;

2) вимагати заміни товару на такий же товар або на аналогічний, з числа наявних у продавця (виробника), товар.

Істотний недолік - недолік, який робить неможливим чи недопустимим використання товару відповідно до його цільового призначення, виник з вини виробника (продавця, виконавця), після його усунення проявляється знову з незалежних від споживача причин і при цьому наділений хоча б однією з нижченаведених ознак:

а) він взагалі не може бути усунутий;

б) його усунення потребує понад чотирнадцять

календарних днів; в) він робить товар суттєво іншим, ніж

передбачено договором.

З огляду на вищезазначене, споживач подає письмову заяву на ім’я суб’єкта господарювання, в якій викладає суть питання. Суб’єкт господарювання повинен зареєструвати заяву споживача. Якщо суб’єкт господарювання відмовляє споживачу у реєстрації його заяви, споживач направляє звернення поштою з повідомлення про вручення.

Положеннями Закону, передбачено, що вимоги споживача розглядаються після пред'явлення споживачем розрахункового документа, а щодо товарів, на які встановлено гарантійний строк, - технічного паспорта чи іншого документа, що

його замінює, з позначкою про дату продажу.

Крім того, в разі порушення ваших прав, як споживача ви маєте право звернутися до суду або Держпродспоживслужби України (01001, м. Київ, вул. Б.Грінченка, 1), Головного управління Держпродспоживслужби в Одеській області (65042, Одеська обл., м. Одеса, вул. 7-ма Пересипська, 6, телефон гарячої лінії (048) 716-13-01, офіційний сайт http://odesa.consumer.gov.ua/). Держпродспоживслужба та її територіальні органи розглядають всі звернення споживачів, права яких було порушено, у встановлений чинним законодавством термін.

Згідно зі ст. 5 Закону України «Про звернення громадян», звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні "гарячі лінії" та записується (реєструється) посадовою особою.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

При зверненні до Держпродспоживслужби подаються наступні документи:

- звернення;
- копія звернення до суб'єкта господарювання,
- копія документу, який засвідчує факт придбання продукції;
- копія технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює, з позначкою про дату продажу;
- інші документи, які стосуються розгляду звернення.