

Центр правовой информации

# ШОППИНГ В ИНТЕРНЕТЕ



*Обоянь, 2020*

## *Если продавец не возвращает деньги*

Если после составления акта возврата в течение 10 дней вам не вернули деньги или устно отказались это делать, составляйте претензию на имя продавца. После этого обращайтесь в суд.

В суде необходимо предоставить всю информацию: платежные документы, чек, электронную переписку, сам товар, гарантию, упаковку и доказательства отказа продавца в возврате средств, если это возможно.



## *Стоит знать*

Чтобы вернуть товар продавцу, он должен соответствовать изначальным характеристикам, то есть сохранить товарный вид и свойства на момент возврата.

Многие магазины указывают, что товар не принимается к возврату в случае, если нарушена упаковка. Но такое требование неправомерно, ведь без нарушения упаковки невозможно проверить исправность товара.

Еще нельзя отказаться от товара, который сделан под заказ, по вашим индивидуальным параметрам: одежда, обувь и так далее.



## *Алгоритм действий при возврате*

- Составить требование о возврате товара. К нему обязательно приложить оригинал расчетного документа и чек (копию сделать для себя), копию паспорта покупателя.
- Предоставить магазину товар, гарантийный талон и все комплектующие. При этом ярлыки и бирки должны быть сохранены.
- Получить деньги от продавца или оформить обмен. При обмене нужно оплатить или вернуть разницу в цене товара, если она есть. И не забудьте получить гарантийный талон и чек.



## *Чек-лист*

- ✓ Убедитесь в надежности магазина: найдите полную информацию о продавце.
- ✓ Внимательно изучите товар по фото, описанию и отзывам покупателей.
- ✓ Найдите информацию о том, как вернуть деньги. Если такой информации нет, уточните у продавца.



## *Что делать, если купленный товар неисправен*

Вы можете попросить замену товара, вернуть за него деньги, потребовать устранить неисправность или снизить цену с учетом недостатка. Как правило, сделать это нужно до окончания гарантийного срока.

Отсутствие у вас товарного или кассового чека не может быть основанием для отказа в удовлетворении ваших требований.



## *Возврат*

Мало кто знает, но потребитель вправе отказаться от большинства товаров в любое время до его передачи, а после получения товара – в течение семи дней без объяснения причин. Магазины могут продлевать этот срок.

Если продавец не приложил к товару информацию в письменном виде о порядке и сроках возврата, то покупатель может вернуть его в течение 90 дней с даты получения.

Продавец обязан вернуть вам деньги в течение 10 дней со дня требования о возврате. Возврату подлежит только стоимость покупки, доставка туда не входит.



## *Осведомлен значит защищен*

Ваши права при покупках в интернете регулирует закон «О защите прав потребителей».

Рекомендуем ознакомиться с его основными положениями, чтобы исключить неприятности при покупках. Но если проблема все же возникла, то решать ее необходимо опираясь на этот закон.





## *Покупка*

Согласно закону, перед покупкой потребитель должен получить исчерпывающую информацию о товаре: буклеты, фото, видео, другие источники. Во многих магазинах предусмотрены отзывы о товаре других покупателей.

Обратите внимание еще и на информацию о фактическом адресе продавца, цене товара, оплате и сроке, в течение которого действует предложение.

Помните: прежде чем совершать покупку, необходимо узнать о том, как вернуть деньги за товар, который не подошел.



- ✓ Вы можете отказаться от покупки в любое время до получения товара и в течение 7 дней после его получения, причем без объяснения причин.
- ✓ Вы имеете право вернуть товар с нарушенной упаковкой, но в товарном виде и без повреждений.
- ✓ Не бойтесь обращаться в суд, если продавец не возвращает деньги. Закон на вашей стороне!

Удачных покупок!

Использована информация сайта <https://vk.com/duma>

*Составитель: М.А. Рыжкова, зав. центром правовой информации*

## ***Внимание! Информация для всех!***

В МКУК «Обоянская межпоселенческая библиотека» действует Центр правовой информации.

Услугами центра могут пользоваться все жители Обоянского района.

### ***ЦЕНТР ПРАВОВОЙ ИНФОРМАЦИИ ЭТО:***

- комплексное информационное обслуживание через электронную базу данных «Консультант Плюс», «Законодательство России»;
- официальные документы администрации района;
- фонд федеральных законов, Указов президента РФ, постановлений правительства РФ;
- папки законов, постановлений, других официальных документов и комментарии по актуальным темам.
- периодические издания правового характера;
- справочники по праву, комментарии к законодательству, научная, юридическая литература;

*Адрес: г. Обоянь*

*ул. Ленина, 36*

*тел.: 8(47-141)2-17-81*

*E-mail: [pcpioboyan2002@mail.ru](mailto:pcpioboyan2002@mail.ru)*

*Сайт: <http://мбиблиотека.рф/>*

*Время работы с 8 до 17 часов, кроме субботы и воскресенья*

