

Онлайн шопінг! Як захиститись?



Кожний другий українець хоча б раз робив покупку в Інтернеті, лише декілька кліків – і бажана річ вже чекає на пошті. Але віртуальний шопінг окрім зручності може принести й багато розчарувань.

Купівлі товарів або послуг через Інтернет майже нічим не відрізняється від звичайного договору купівлі-продажу, з яким ми щодня стикаємося в

житті при купівлі продуктів, товарів для дому, техніки, меблів тощо. Тож інтернет шопінг – це укладений продавцем на відстані договір із споживачем за допомогою засобів дистанційного зв'язку (телефону, Інтернету, пошти тощо). Про те, як уберегти себе піл час онлайн шопінгу роз'яснюють фахівці системи безоплатної правової допомоги.

На що потрібно звернути увагу ?

Перед купівлею товарів (послуг) необхідно ознайомитись зі сторінкою Інтернет-магазину. Інтернет-магазин повинен містити обов'язкову інформацію про продавця товару: найменування, фізичне місце знаходження, ЄДРПОУ, контактні данні (телефон, електронну адресу), ліцензію (за необхідності). Наявність цієї інформації дає змогу – зв'язатися з продавцем, запросити додаткові документи, а вразі отримання неякісного товару або неповернення коштів надіслати на його адресу претензію.

Обов'язково дізнайтеся всю інформацію про продукцію:

- основні характеристики продукції: назва товару, номінальна кількість (масу, об'єм, розмір), умови використання; відомості про вміст шкідливих для здоров'я речовин, генетично модифікованих організмів,
- найменування та місцезнаходження виробника;
- дані про ціну (тариф), включаючи плату за доставку, та умови оплати;
- дату виготовлення; відомості про умови зберігання; гарантійні зобов'язання виробника (виконавця);
- строк придатності;
- строк доставки товару або надання послуги;
- сертифікат, якщо продукція підлягає обов'язковій сертифікації.

Також, не забувайте вимагати гарантійний талон на товар. Адже протягом гарантійного строку виробник або продавець бере на себе зобов'язання з безоплатного ремонту або заміни відповідної продукції.

Здійснюйте оплату по факту отримання товару, після його огляду та перевірки. Якщо доставка товару відбувається кур'єром, при замовленні повідомте менеджера, щоб у кур'єра був товарний чек з печаткою продавця, і при необхідності товарний талон та сертифікати на товар.

Якщо вирішили перерахувати кошти, в призначенні платежу обов'язково вкажіть за що і кому Ви сплачуєте кошти. Надішліть на електронну пошту продавця скан-копію платіжного документа і вимагайте від нього письмового підтвердження отримання такої оплати. Обов'язково зберігайте всі документи, що підтверджують перемовини з продавцем та факт оплати товару (електронне листування, скріншот сторінки сайту з обраним вами товаром, доказ оплати).

Повернення товару

Покупець має право обміняти товар на аналогічний протягом 14 днів з дня покупки (день, в який купували товар не враховується), але для цього потрібно щоб товар був незмінний. Тільки в разі відсутності аналогічного відповідного товару на момент обміну, у покупця виникає право його повернути та отримати гроші в повному розмірі сплаченої вартості такого товару.

Для можливості обміну/повернення товару необхідно дотримуватись декількох порад:

- річ повинна мати товарний вигляд, збережену упаковку, всі ярлички, та бути без пошкоджень;
- річ повинна бути невикористана;
- збережені всі чеки/розрахункові документи.

Важливим аспектом при поверненні товару є його належний стан, якщо річ була у використанні, або їй нанесено пошкодження, не з вини покупця, повернути її можливо на умовах гарантійного терміну. Всі витрати пов'язані з поверненням товару покладаються на продавця, в тому числі і вартість зворотної доставки. Крім того, споживач при отриманні товару на пошті або при прийнятті його у кур'єра, повинен детально оглянути предмет покупки.

Звертаємо увагу, що існує перелік товарів, які не підлягають поверненню (постанова Кабінету Міністрів України від 23.09.2020 №216). Це продовольчі товари, лікарські препарати та засоби, предмети гігієни та деякі непродовольчі товари (дитячі іграшки і товари для новонароджених, тканини, килимові вироби, білизна, тощо).

Повернення грошей

Для того, щоб повернути гроші за товар, куплений в Інтернет-магазині, споживачеві необхідно звернутися до продавця (зазвичай їх контакти вказані на сайті). Зразок заяви на повернення товару та відшкодування грошей, як правило, є у продавця і він зобов'язаний його надати.

Продавець зобов'язаний повернути гроші за товар в день повернення товару, або в термін, про який домовились сторони, але не пізніше ніж через 7 днів, при сплаті карткою строк повернення грошей не більше 30 днів (з урахуванням строків транзакції банку). Повернення грошей повинно відбуватись таким самим способом як і здійснювалась оплата. За

прострочення вищевказаних строків на покупця покладається пеня у розмірі 1% вартості продукції за кожний прострочений день.

Як діяти у разі «невдалої покупки»?

По-перше, зверніться зі скаргою до Інтернет-магазину, якщо відповіді не отримаєте одразу звертайтеся до поліції з заявою. Якщо кошти були переведені через он-лайн платіжну систему – зверніться в службу підтримки є ймовірність, що рахунок шахраїв заблокують. Крім того, в разі порушення ваших прав, як споживача ви маєте право звернутися до Держпродспоживслужби України (адреси можна знайти за посиланням www.consumer.gov.ua).

Власники Інтернет-магазину не є недосяжними. Сайт знаходиться на хостингу, а це припускає наявність паспортних даних власника. Якщо на ресурсі вказано юридичну адресу, то ви можете відразу подати в суд і відстояти свої права споживача.

Отримати юридичну консультацію або роз'яснення з правових питань можна:

- зателефонувати на безкоштовний номер системи надання безоплатної правової допомоги 0 800-213-103;
- поставити питання в повідомленні на електронну адресу центру kropyvnytskyi1.kropyvnytskyi@legalaid.kr.ua;
- поставити запитання в месенджер фейсбук-сторінки системи БПД <https://www.facebook.com/Kropyvnytskyi.1.Centre.BVPD/>;
- написати на електронну пошту найближчого місцевого центру (адреси можна дізнатися на сайті системи БПД <https://www.legalaid.gov.ua/>);
- скористатися правничою вікіпедією WikiLegalAid <https://wiki.legalaid.gov.ua/>;
- прочитати правову консультацію на телеграм-каналі «Безоплатна правова допомога» <https://t.me/ualegalaid>.