

## Памятка «ЦИВРОВАЯ ЭКОНОМИКА И ПОТРЕБИТЕЛЬ»

Разновидность коммерческой деятельности, такой как производство и продажа электронных товаров и услуг, ведет к стремительному развитию цифровой экономики. Одним из основных направлений которой является быстрое и легкое предоставление услуг потребителю через Интернет. Инструменты, которые предлагает цифровая экономика, позволяют полностью удовлетворить потребности потребителя. Преимуществом цифровой экономики является то, что потребители могут получать услуги и товары по более низким ценам. Например, электронная версия новой книги может быть дешевле, чем покупка печатной копии продукции, поклонники музыки могут приобрести последние новинки от своих любимых артистов дешевле и быстрее, чем покупать их на стандартных носителях. При покупках в Интернет - магазинах, цены на товары и услуги практически всегда ниже. Интернет-реклама по своей эффективности превосходит все известные ранее способы оповещения о новом виде товара (услуги). Тестирование и апробация новой продукции товаров становится проще. Компьютерная визуализация позволяет оценить все достоинства и недостатки нового продукта без лишних финансовых затрат. Интернет покупки товаров и услуг стали повседневностью, в связи с чем возникает много вопросов, касающихся обмена и возврата товаров.

Взаимодействие продавцов и покупателей в Интернет – магазинах регулируется Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (далее – Закон) и «Правилами продажи товаров дистанционным способом», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 г. № 612.

В частности, статья 26.1 Закона посвящена непосредственно дистанционным покупкам. При приобретении товара (услуг) в Интернет – магазине необходимо обратить внимание на наличие соответствующей документации. При заказе в Интернет – магазине покупатель имеет дело с продавцом опосредованно и поэтому основной возможностью удостовериться, что фирме можно доверять, это внимательно изучить процесс покупки товара, существующие гарантии на товар и его поставку. Обычно Интернет - магазины размещают сертификаты на свою продукцию. Необходимо ознакомиться с ними для того, чтобы удостовериться в качестве продукции.

Также следует обратить внимание на отзывы других покупателей, изучив их за длительный период. В отношении товаров (услуг), приобретенных в Интернет – магазине, потребитель имеет право отказаться от покупки и вернуть товар без объяснения причин в течение семи дней с момента его фактической передачи покупателю. Отказаться от заказа до момента доставки можно в любое время. Потребителю дается 7 дней для того, чтобы доставить не подходящий ему товар в Интернет - магазин.

Если Интернет - магазин не довел в письменной форме (памятка) до потребителя информацию о порядке и сроках возврата товара, то срок, в течение которого покупатель имеет право вернуть товар, увеличивается до трех месяцев.

Необходимо составить в письменной форме заявление с требованием о возврате товара. К ней обязательно нужно приложить оригинал расчетного документа (копию сделать для себя). Оригинал чека лучше отдавать в тот момент, когда Интернет - магазин непосредственно возвращает деньги или оформляет фактический обмен товара. Предоставить магазину товар, гарантийный талон, все комплектующие, притом, ярлыки и бирки должны быть сохранены, а нарушение заводской упаковки не является основанием для отказа обмена товара или возврата денег. Получить деньги от продавца или оформить обмен. В последнем случае нужно оплатить разницу в стоимости товаров (если обмен происходит на более дорогую модель), получить гарантийный талон и чек.

Если товар оказался неисправным, потребитель может требовать замены до окончания гарантийного срока. Для гарантийного обслуживания (ремонта), если вес товара больше 5 кг, Интернет - магазин должен оказать доставку товара в сервисный центр. В случае, если товар не может быть отремонтирован, сервисный центр должен выдать заключение, которое является основанием для возврата товара. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать 45 дней. Для возврата некачественного товара необходимо доставить товар по адресу Интернет-магазина и предоставить акт, чек, гарантийный талон и все комплектующие. Получить деньги от продавца или оформить обмен

Требования потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества, либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования. Если Продавец отказывается вернуть деньги после составления акта возврата в течение 10 дней, необходимо составлять претензию на имя продавца с последующим обращением в суд.

Однако существует категория товаров, которые нельзя вернуть. К подобным товарам относятся эксклюзивные товары, выполненные на заказ под покупателя. Их вернуть нельзя, если нет дефектов или повреждений.

Филиал ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Ставропольском крае в г. Невинномысске"  
2020г