

Права споживача при купівлі товару через інтернет-магазини

Пам'ятка для споживачів, які мають намір користуватися послугами інтернет-магазинів

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 ознайомитися 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 унеможливує 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!