

## Причины разочарования потребителей при покупке товаров онлайн

Безусловно, покупка товаров онлайн имеет ряд преимуществ в настоящее время, таких как: экономия времени, большой ассортимент, возможность сравнить цены и выбрать для себя более подходящий вариант, ознакомиться с отзывами о товаре других покупателей.

Несмотря на многочисленные преимущества, растет число покупателей, приобретающих товары онлайн с жалобами на проблемы, возникающие с интернет-магазинами и невозможностью решить их самостоятельно.

Предлагаем разобраться в основных причинах вызывающих недовольство граждан интернет торговлей и постараемся дать рекомендации как их избежать.

1. Основной причиной, по которой граждане сталкиваются с обманом и нарушением своих прав при заказе товара через интернет является **отсутствие информации о продавце**. Многие граждане, приобретая товар через «совместные закупки», социальные сети, площадки бесплатных объявлений не задумываются о том, что заключают договор с физическими лицами, информацией о которых не располагают. Кроме того, в большинстве своем денежные средства за товар переводятся на карту без указания основания платежа, что также затрудняет подтвердить факт приобретения конкретного товара.

Помните, если лицо, реализующее тот или иной товар, не зарегистрировано как ИП, ООО или не является самозанятым, то, такая предпринимательская деятельность осуществляется не законно. Соответственно, при приобретении товаров у таких «продавцов», покупателю не стоит рассчитывать на гарантии, установленные законом «О защите прав потребителей», соответственно предъявить требования в том, числе в отношении качества товара будет достаточно проблематично.

Рекомендуем перед тем, как заказать тот или иной товар через интернет (соц сети, «совместные закупки» и др.), попросите у продавца ИНН, и проверьте информацию о нем на сайте налоговой: - в [реестре индивидуальных предпринимателей и юридических лиц](#) (самозанятых).

**Помните!** Если Вы заплатили деньги и не получили товар, при этом продавец осуществляет деятельность нелегально, необходимо обращаться в правоохранительные органы с заявлением о мошенничестве и факте незаконной предпринимательской деятельности, прикладывая копии документов, подтверждающих произведенный перевод денежных средств (транзакции), переписки с продавцом, а также указав сайт или аккаунт продавца в соответствующей соцсети.

2. Еще одной часто встречающейся причиной разочарования граждан в интернет-покупках, как ни странно, являются **ошибки самого покупателя**. Например, потребитель заказал товар случайно, или поспешил при оформлении заказа (выбрав не тот размер, цвет, модель), не ознакомился с особенностями размерного ряда конкретного бренда, информацией о товаре и др. Подобной ситуации возможно было бы избежать при условии внимательности покупателя.

Однако, если вышеуказанная ситуация уже произошла, то действующим законодательством предусмотрено, что покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи в течение 7 дней.

Интернет-магазин может установить более длительный срок для возврата товара надлежащего качества.

Если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, то потребитель вправе отказаться от товара в течение 3-х месяцев с момента передачи товара.

**Помните!** Возвращаемый товар должен иметь товарный вид. До тех пор пока не решили оставить заказанную вещь себе, не срезайте ярлыки, не выбрасывайте чеки, по возможности сохраните упаковку.

**Стоит знать,** если товар надлежащего качества, то расходы продавца на доставку товара от потребителя возмещению не подлежат и Вам придется заплатить за доставку. Исключение составляют случаи, если товар не надлежащего качества или Вам предоставили не достоверную информацию о товаре.

**Обращаем Ваше внимание!** Нельзя отказаться от товара, имеющего индивидуально-определенные свойства. Например, если заказали футболку с надписями или фотографиями для конкретного лица.

3. Не менее распространенной причиной разочарования граждан при покупке товаров через интернет является **продажа некачественных товаров или отказ продавца в проведении проверки качества товара.**

Стоит обратить внимание, что у многих интернет-магазинов свои условия возврата некачественных товаров. Одни, просят граждан самостоятельно провести независимую экспертизу, отказывая в возврате денежных средств до ее проведения и установления причины возникновения недостатка в товаре. Другие, наоборот предлагают вернуть товар и ждать проведения проверки качества. Такие условия многих потребителей также не устраивают, так как не доверяют диагностики товара, проведенной продавцом. Третьи, неправомерно удерживают денежные средства за возврат некачественных товаров.

**Стоит знать!** При покупке дорогостоящих товаров (технически сложных) в интернет-магазине лучше снимать распаковку на видео. Оно может являться доказательством, например, если товар разбили при доставке. Согласно действующему законодательству, риск случайной гибели или случайного повреждения товара лежит на покупателе с момента фактической передачи ему товара, соответственно потребителю придется доказать, что недостаток возник не по его вине, в противном случае, убытки потребителю возмещению не подлежат.

*Информация подготовлена специалистами  
консультационного центра по защите прав потребителей  
«ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»*

*НАШИ КОНТАКТЫ:*

*г. Иркутск, ул. Трилиссера 51, каб. 113*

*тел.: 8 (395-2) 22-23-88,*

*г. Иркутск, Пушкина 8, каб. 404*

*тел.: 8 (395-2) 63-66-22,*

*e-mail: [zpp@sesoirkutsk.ru](mailto:zpp@sesoirkutsk.ru)*