

Доброго дня! Місяць тому з моєю подругою стався неприємний випадок. В Інтернет-магазині замовила кофтину, на вимогу продавця наперед перерахувала кошти, але досі її так і не отримала. Вона писала на сторінку Інтернет-магазину, але відповіді так і не дочекалася. Порадьте, будь ласка, що робити у такій ситуації?

Дінара Хайраджи

Інтернет-магазин - це засіб для представлення або реалізації товару, роботи чи послуги шляхом вчинення електронного правочину.

Що має бути обов'язково зазначено на сайті Інтернет-магазину?

Законодавством передбачений перелік обов'язкової інформації, яка зазначається на сайті Інтернет-магазину, зокрема:

- повне найменування юридичної особи або прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи – підприємця;
- місцезнаходження юридичної особи або місце реєстрації та місце фактичного проживання фізичної особи - підприємця;
- адреса електронної пошти та/або адреса Інтернет-магазину;
- ідентифікаційний код для юридичної особи або реєстраційний номер облікової картки платника податків для фізичної особи - підприємця, або серія та номер паспорта для фізичної особи - підприємця, яка через свої релігійні переконання відмовилася від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та офіційно повідомила про це відповідний орган державної податкової служби і має відмітку в паспорті;
- якщо діяльність передбачає отримання ліцензії – необхідно зазначити відомості про таку ліцензію, зокрема серія, номер, строк дії та дата видачі;
- порядок формування кінцевої вартості товару щодо включення (невключення) певних податків у вартість товару;
- інформація про вартість доставки.

Зазначу, інформація про найменування, адресу, контактні дані є вкрай необхідним, щоб споживачу було повністю зрозуміло хто є контрагентом, до кого можна звернутися із вимогами.

Як укладається договір в Інтернет-магазині?

Договір, який укладено в Інтернет-магазині, вважається електронним правочином. Для укладення електронного правочину обов'язково на сайті повинні зазначатися найменування товару, а також його вартість.

Після укладення договору в Інтернеті, покупець повинен отримати від продавця оперативне підтвердження отримання замовлення. Таким підтвердженням може розглядатися, наприклад, електронний лист із підтвердженням та зазначенням товару, що придбається, його характеристик, ціни, умов оплати та доставки, а також посилання на інші умови договору, що можуть бути розміщені на сайті Інтернет-магазину.

Крім підтвердження отримання замовлення, по факту виконання договірних зобов'язань (наприклад) продавець повинен обов'язково надати вже підтвердження вчинення правочину, якими можуть бути електронний документ, квитанція, товарний чи касовий чек, квиток, талон.

При чому, такий документ обов'язково повинен містити порядок обміну чи повернення товару, найменування продавця адреса та контактні дані, а також гарантійні зобов'язання.

Як можна замінити товар?

Закон України «Про захист прав споживачів» дозволяє продавцю використовувати у договорі стандартну умову про можливість заміни товару за його відсутності іншим. Про це покупець повинні повідомити перед укладенням договору. Продавець може замінити товар тільки тоді, коли одночасно виконуються три умови:

- інший товар відповідає меті використання замовленого;
- має таку ж або кращу якість;
- його ціна не перевищує ціни замовленого товару.

Як можна повернути товар?

Договір купівлі-продажу, укладений через Інтернет, покупець може розірвати протягом 14 днів із моменту підтвердження інформації про укладення договору від продавця або з моменту одержання товару.

Якщо згадане підтвердження не відповідає наведеним вище вимогам, покупець вправі розірвати договір протягом 90 днів від дати отримання інформації. Продавець може виправитися і надіслати нове, правильне підтвердження. За таких умов покупцю дозволено відмовитися від договору протягом 14 днів з моменту одержання уточненого повідомлення.

Якщо продавець відмовляється прийняти або обміняти товар?

У такому випадку, переконайтеся, що володієте інформацією про суб'єкта господарювання, який здійснив продаж та зверніться із заявою про порушення своїх прав до територіальних органів Держпродспоживслужби України чи до суду за місцем свого проживання.

Зверніть увагу, судовий збір за позовами про порушення прав споживачів не стягується!

Коли товар не можна повернути?

Повернути продукцію в магазин і отримати назад свої гроші можна далеко не за всі товари. Наприклад, поверненню не підлягають продовольчі товари, лікарські препарати та засоби, предмети сангігієни. Крім того, повернути не можна:

- парфюмерно-косметичні вироби;
- пір'яно-пухові вироби;
- дитячі іграшки м'які та гумові надувні;
- зубні щітки;
- розчіски, гребенці та щітки масажні;
- рукавички;
- тканини, тюлегардинні і мереживні полотна;
- білизна натільна;
- білизна постільна;
- панчішно-шкарпеткові вироби;
- друковані видання;
- вироби з натурального та штучного волосся (перуки);
- товари для немовлят (пелюшки, соски, пляшечки для годування тощо);

- інструменти для манікюру, педикюру;
- ювелірні вироби з дорогоцінних металів, дорогоцінного каміння, дорогоцінного каміння органогенного утворення та напівдорогоцінного каміння.

Більш детальний перелік наведений у постанові КМУ від 19 березня 1994 р. N 172 «Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів»».

Як захистити себе при купівлі товарів через Інтернет?

Забезпечити свою покупку в Інтернеті можна за допомогою:

- Відправлення товару з післяплатою. *Післяплата – спосіб розрахунку, коли гроші за товар сплачуються у поштовому відділенні та за додаткову плату надсилаються продавцеві. При післяплаті можна оглянути товар прямо у відділенні та відмовитися від купівлі, якщо він не підійшов.*
- Повернення оплати через банк. *Якщо Ви оплатили покупку в Інтернеті, а продавець не відправив куплений товар - зверніться до свого банку із заявою про повернення сплачених коштів. Банк пояснить, чи можливе повернення коштів, скоординує подальші дії та проведе розслідування.*

Якщо через банк повернути гроші не вдалося - звертайтеся із позовом про відшкодування коштів до суду.

Куди скаржитися на шахраїв в Інтернеті?

Якщо Ви стали жертвою Інтернет-шахрайства – не соромтеся, а звертайтеся у правоохоронні органи. В Управлінні по боротьбі з кіберзлочинністю МВС України можна оформити електронну заяву про випадок правопорушення: www.cyberpolice.gov.ua

Якщо гроші були переведені шахраєві через платіжну онлайн систему, то варто звернутися в службу підтримки цієї платіжної системи. Є ймовірність, що після цього рахунок шахрая заблокують.

У випадку ж з Інтернет-магазинами потрібно написати скаргу на адресу продавця. Якщо претензія буде проігнорована, то потрібно буде подати заяву в правоохоронні органи або звернутися в прокуратуру.

Зауважте, що 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.

Куди звертатися за більш детальними консультаціями та роз'ясненнями?

Якщо у вас залишились питання з даного приводу, будь ласка, телефонуйте до контакт-центру системи безоплатної правової допомоги за номером 0 (800) 213 103, цілодобово та безкоштовно в межах України. В центрах та бюро надання безоплатної правової допомоги по всій Україні ви можете отримати юридичну консультацію та правовий захист.