

4. РАБОТА С ПРЕТЕНЗИЯМИ ПРИ ДИСТАНЦИОННОЙ ТОРГОВЛЕ

Права потребителя, покупающего товар через Интернет, особым образом защищены. Связано это с тем, что покупатель не может пощупать товар руками и оценить его качество и особенности до того момента, пока его не купит.

Именно поэтому, покупатель может отказаться от покупки до момента передачи товара интернет - магазином. При этом, покупатель должен возместить продавцу расходы, понесенные в связи с совершением действий по исполнению договора.

К таким действиям может относиться доставка товаров.

Также, потребитель вправе отказаться от товара в течение семи дней после его получения. А в случае, 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 трех месяцев с момента передачи товара.

Однако, надо заметить, что данное положение действует только при дистанционной торговле. При покупке товара в обычном магазине, вернуть его можно только в том случае, если в товаре будут обнаружены недостатки. Если же качество товаров в порядке, то его можно только обменять. На обмен товара надлежащего качества в обычных, не виртуальных магазинах, дается 14 дней.

Возврат товара надлежащего качества в интернет-магазин возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Потребитель не имеет право отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе потребителя от товара продавец должен вернуть ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвра-