

Інтернет торгівля з кожним днем стає все більш популярною серед жителів України. Ті, хто віддає перевагу покупкам онлайн, не виходячи з дому, кажуть, що інтернет-магазини в Україні – це дуже комфортно, вигідно та швидко.



Відносини, що виникають між покупцем і продавцем товарів, робіт та послуг в Інтернеті не відрізняються від традиційних правил купівлі-продажу і регулюються, зокрема, положеннями Цивільного кодексу України та Закону України «Про захист прав споживачів».

Споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на:

- 1) захист своїх прав державою;
- 2) належну якість продукції та обслуговування;
- 3) безпеку продукції;
- 4) необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);
- 5) відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону;
- 6) звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;

7) об'єднання в громадській організації споживачів (об'єднання споживачів).



Маючи на руках необхідну доказову базу (чеки, квитанції), шанси захистити свої інтереси зростають в рази.

З такими доказами необхідно звернутись до місцевої Інспекції з питань захисту прав споживачів зі скаргою на дії інтернет-магазину. Інспекція уповноважена здійснювати державний контроль за додержанням законодавства про захист прав споживачів та державний ринковий нагляд за підприємствами і вона може посприяти вирішенню виниклої проблеми.

Заява (скарга) має містити: назву органу державної влади; прізвище, ім'я, по-батькові посадової особи до якої звертаєтесь; дані про покупця (прізвище, ім'я, по-батькові, адреса, номер телефону); суть питання, як саме порушені права; підпис та дата подання заяви.



Слід пам'ятати, що вимоги розглядаються після пред'явлення споживачем розрахункового документа, а щодо товарів, на які встановлено гарантійний строк, – технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює, з позначкою про дату продажу. Тобто, копію такого документа, необхідно долучити до заяви.

Якщо заява залишилась без задоволення, єдиним варіантом захисту є звернення до суду з позовною заявою про захист прав споживача.

Також заздалегідь укладений контракт або договір допоможе споживачеві неякісної послуги довести факт обману або шахрайства. Це особливо актуально у тому разі, коли мова йде про великі суми грошей!



У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків товару споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством, має право вимагати:

- пропорційного зменшення ціни;
- безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;
- відшкодування витрат на усунення недоліків товару;
- розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми;
- вимагати заміни товару на такий же товар або на аналогічний.



Важливим моментом є необхідність перевіряти репутацію продавця.

Відповідно до чинного законодавства, продавець зобов'язаний надати покупцеві детальну інформацію відносно того, куди він повинен звернутися у тому випадку, коли товар виявився неякісним або невідповідним.

Не має бути секретом інформація відносно його розташування, тобто, тієї компанії, яка продає товари або послуги. Таким чином, насторожити онлайн-покупця повинен хоча б той факт, коли продавець товару або послуг приховує, де знаходиться його представництво або офіс.

Для захисту свого порушеного права покупець може звернутись безпосередньо до продавця чи виробника товару, з вимогою усунути недолік чи замінити товар. Така вимога повинна бути оформлена письмово. Якщо продавець відмовляється отримати заяву або претензію особисто, її потрібно надіслати поштою рекомендованим листом, бажано – з повідомленням про вручення.

ПЕРЕЛІК

товарів належної якості, що не підлягають обміну (поверненню)

Продовольчі товари, лікарські препарати та засоби,

предмети сангігієни

Непродовольчі товари:

фотоплівки, фотопластинки, фотографічний папір

корсетні товари

парфюмерно-косметичні вироби

пір'яно-пухові вироби

дитячі іграшки м'які

дитячі іграшки гумові надувні

зубні щітки

мундштуки

апарати для гоління

помазки для гоління

розчіски, гребенці та щітки масажні

сурдини (для духових музичних інструментів)

скрипічні підборіддя

рукавички

тканини
тполегардинні і мереживні полотна
килимові вироби метражні
білизна натільна
білизна постільна
панчішно-шкарпеткові вироби
товари в аерозольній упаковці
друковані видання
лінійний та листковий металопрокат, трубна продукція,
пиломатеріали, погонажні (плінтус, наличник),
плитні матеріали (деревноволокнисті та деревностружкові плити, фанера) і скло, нарізані або розкроєні під розмір, визначений покупцем (замовником)
аудіо-, відеокасети, диски для лазерних систем зчитування із записом
вироби з натурального та штучного волосся (перуки)
товари для немовлят (пелюшки, соски, пляшечки для годування тощо)
інструменти для манікюру, педикюру (ножиці, пилочки тощо)
ювелірні вироби з дорогоцінних металів, дорогоцінного каміння, дорогоцінного каміння органічного утворення та напівдорогоцінного каміння

Використані джерела:

1. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 року №1023 (<http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/page>)
2. Постанова КМУ «Про реалізацію окремих положень Закону України "Про захист прав споживачів" № 172 від 19 березня 1994 року (<http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/172-94-%D0%BF>)

Буклет розроблений провідним спеціалістом сектору реєстрації нормативно-правових актів, правової роботи та правової освіти

Піскун В.М.

16 жовтня 2015 року

Головне територіальне управління юстиції у Кіровоградській області

Як захистити свої права споживача в Інтернет мережі?



м. Кіровоград
2015