**Азбука потребителя: покупка товара ненадлежащего качества в интернет-магазине**



В отличие от покупок в магазине, при дистанционном способе приобретения моменты выбора, заказа и оплаты товара, как правило, не совпадают. В связи с этим могут возникать спорные ситуации.

Споры в отношении приобретенного дистанционным способом товара возникают, как правило, в следующих случаях:

- при получении товара потребителем обнаружено несоответствие товара заказу (например, оттенок, цвет);

- покупателю доставлен товар ненадлежащего качества;

- товар либо не был доставлен, либо доставлен с нарушением определенного продавцом срока.

При  возникновении спора необходимо направить письменную претензию (описать ситуацию и указать требования, а также приложить копии документов, имеющих отношение к существу вопроса), способ и форма, которой должны быть указаны продавцом. В случае отсутствия размещенной продавцом информации о способе и форме направления претензии, ее необходимо вручить продавцу в двух экземплярах, получив в своем экземпляре отметку о принятии (печать, подпись, дата), либо направить ее на электронный адрес (при наличии) или юридический адрес продавца по почте России заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

Если в течении десяти (календарных) дней с момента получения вашего обращения разрешить данную ситуацию в досудебном порядке не представится возможным, соответствующий спор может быть разрешен исключительно в рамках гражданского судопроизводства.

**ОБРАЩАЕМ ВНИМАНИЕ**, что крупные интернет платформы (OZON, Яндекс.Маркет, Wildberries и другие), по своей правовой сути зачастую являются лишь агрегаторами. Агрегатор – организация, которая является владельцем программ и (или) сайтов в сети Интернет и предоставляет потребителю возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца о заключении договора купли-продажи товара, заключить с продавцом договор купли-продажи, а также произвести предварительную оплату указанного товара. Продавцом товара в большинстве случаев торговая площадка не является. При покупке товара на торговой площадке и в случае наличия спора, требования необходимо предъявлять непосредственно продавцу. Сделать это можно через личный кабинет агрегатора, либо связавшись непосредственно с самим продавцом. Сведения о продавце содержатся в карточках товаров, а также в чеках покупок с указанием ИНН продавца/поставщика.

***Источник: Госалкогольинспекция РТ***