

## Интернет покупки. Ответы на вопросы

**Вопрос:** Продаю колеса на автомобиль через Авито. Со мной связался покупатель, о цене договорились, и тут покупатель мне пишет, что для оформления Авито - доставки мне необходимо положить на свою банковскую карту, денежные средства в размере стоимости товара, который я хочу купить. И тут же на мою электронную почту приходит письмо от службы доставки. Действительно ли нужны деньги на счету, чтобы совершить продажу товара?

**Ответ:** На Авито работает сервис "Безопасная сделка". Вы привязываете свою карту к Авито, если хотите совершить покупку у продавца.

Далее всё происходит через само Авито. Если вам кто-то написал в WhatsApp или на электронную почту с просьбой дать данные карты, почту или ссылку на сайт службы доставки (например, двойник сайта Voxberry, СДЭК), чтобы вы якобы произвели оплату - это мошенничество.

Точно такую же схему используют якобы "покупатели", которые что-то хотят купить у продавца. Тоже пишут в WhatsApp, просят ввести данные карты и так далее. Это мошенники.

Будьте бдительны. Прочитайте правила Безопасной сделки Авито. Не передавайте данные своих карт всем, кто пишет вам в WhatsApp, так вы можете остаться без денег.

**Вопрос:** Как отказаться от товара в интернет – магазине «Wildberries», если заказал его случайно.

**Ответ:** В данном случае стоит руководствоваться ст. 26.1. Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», которой закреплено, что потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

Но на практике у «Wildberries» нигде нет ни кнопки, ни функции отмены заказа сразу же после оформления заказа или спустя какое – то время. Поэтому необходимо по каждому «случайно» заказанному товару, писать в обращениях, что от товара (артикул) вы отказываетесь до момента передачи в пункте выдачи. Таким образом, когда товар придет в пункт выдачи, и вы от него откажетесь, отказ не будет считаться после получения товара, и с Вас не могут уже взять денежные средства за обратную доставку при отказе. Если все же произошло списание денежных средств за отказ от товара в пункте выдачи заказа, то необходимо написать претензию на электронную почту «Wildberries», а после этого обратиться в Роспотребнадзор с письменной жалобой, так как Ваше право на отказ от товара до передачи потребителю нарушено.

**Вопрос:** Заказал на сайте М.Видео инструменты для ремонта, строительства. Цена товара была на сайте весьма заманчивая, ниже обычной, я сделал заказ и сразу же его оплатил. Однако спустя два часа мой заказ был отменен продавцом, по причине отсутствия товаров на складе и денежные средства мне были возвращены. Срок передачи товара через 14 дней. Что делать в такой ситуации? Я хочу получить товар

**Ответ:** Согласно действующему законодательству, право односторонний отказ от исполнения обязательств по договору может быть предоставлено договором лишь стороне, не осуществляющей предпринимательской деятельности, то есть потребителю. Таким образом, если продавец отменил Ваш заказ, значит отказался от исполнения договора в одностороннем порядке, что не допустимо. В случае если вы хотите получить свой товар, Вам необходимо обратиться с письменной претензией к продавцу и потребовать передачи товара в изначально установленный договором срок, а если срок уже истек, то назначить новый срок в соответствии со статьей 23.1 Закона РФ "О защите прав потребителей". Если Ваше требование не выполнено, стоит обратиться в суд.

**Вопрос:** Имеет ли право продавец с Wildberries снимать деньги за возврат некачественного товара?

**Ответ:** При возврате некачественного товара продавцы интернет – магазинов или маркетплейсы не могут взимать или удерживать денежные средства потребителей, поскольку именно на продавца законом возложена обязанность принять товар с недостатками и провести проверку качества, а также вернуть потребителю стоимость недоброкачественной вещи (если

наличие недостатков подтвердилось). Возврат некачественных товаров регулируется статьей 18 Закона «О защите прав потребителей»: по требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

**Вопрос: Заказал на Яндекс.Маркете радиатор от машины. В пункте выдачи не выдают заказ, обосновывая это тем, что не работает система документооборота. Дату решения проблемы не объявляют, решения проблемы не предлагают. Заказ оплачен. Что делать?**

**Ответ:** Данная ситуация не регламентирована Законом РФ «О защите прав потребителей» №2300-1, т.к. это технический сбой на сайте. В такой ситуации, если срок передачи товара согласован и Вы видите в личном кабинете, что товар доставлен, но Вам его по техническим причинам отказываются выдавать, оставьте в личном кабинете претензию с требованием выдать Вам товар как можно быстрее и не применять к Вам штрафные санкции если таковые предусмотрены, так как вашей вины в неполучении товара нет (обязательно сделайте скриншот обращения). Срок ответа на претензию 10 дней.

Также стоит отметить, что в соответствии с п.4 статьи 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней, а если информация о порядке и сроке возврата не была представлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев.

**Вопрос: Заказала на Wildberries детские ботинки. При получении в пункте выдачи осматривать полученный товар не стала, так как обувь необходимо было примерить ребенку. При распаковке товара, обнаружила, что ботинки совершенно не соответствуют образцу, представленному на сайте. Сразу же обратилась на Wildberries, оформив заявку на проверку качества по фото в «личном кабинете», предоставила фото полученного товара и скриншоты фотографий ботинок с сайта. Через три дня пришел ответ, что в возврате денег мне отказано, по причине того, что недостаток в товаре отсутствует. Что делать в такой ситуации?**

**Ответ:** В соответствии с п. 4 ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 года N 2300-1 «О защите прав потребителей» при продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

В преамбуле Закона N 2300-1 «О защите прав потребителей» содержится определение недостатка товара - **несоответствие товара описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.**

Из анализа приведенных норм, можно прийти к выводу, что, в проданном потребителю товаре – ботинках, имеется недостаток, который выражается в несоответствии товара условиям договора (публичной оферте), а именно образцу и описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Таким образом, Wildberries обязан вернуть денежные средства потребителю. В случае отказа от удовлетворения требований, необходимо обратиться в суд для разрешения сложившейся ситуации.

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

**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