

смотреть видеозапись. Когда придет полиция, можно потребовать, чтобы видеозапись, которая велась в магазине, была изъята. Кроме того, полиция имеет право обыскивать, но при составлении протокола и при понятых.

### **КУПИЛ ТОВАР В ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНЕ, КАК ЕГО ВЕРНУТЬ?**

При покупке товаров в Интернет-магазине покупатель имеет всё те же права, что и при покупке товара в обычном магазине. Однако есть нюансы, касающиеся заключения договора и сроков возврата товара. Покупка товара в Интернете, определяется законодателем как купля-продажа товара дистанционным способом. И для регулирования этих отношений, помимо Закона о защите прав потребителей, есть также Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 N 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом»

Договор считается заключённым с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар.

Очень важно при покупке товара в Интернете сохранять документы, подтверждающие оплату товара (скриншоты электронных квитанций и т.д.).

Как и при покупке товаров в обычных магазинах, товар, купленный дистанционным способом, можно вернуть если он ненадлежащего качества (опираясь на ст.18 Закона о защите прав потребителей), а также товар надлежащего качества.

Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней.

При возврате товара необходимо сохранить товарный вид, потребительские свойства, чеки, квитанции. Эксклюзивный товар, сделанный специально для вас, вернуть нельзя. Расходы на доставку могут лечь на покупателя.

### **ЗАКАЗАЛ И ОПЛАТИЛ ТОВАР В ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНЕ, ОН НЕ ПРИШЁЛ, ЧТО ДЕЛАТЬ И КУДА ОБРАЩАТЬСЯ?**

Если покупатель оплатил товар, но не получил его в установленный срок, покупатель по своему выбору вправе потребовать:

- передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;
- возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

В случае, когда срок доставки был оговорен устно, данная обязанность выполняется в разумный срок или в течение 7 дней со дня напоминания покупателя, что срок доставки истёк (ч.2 ст.314 ГК РФ)

Помимо этого ст.23.1. Закона о защите прав потребителей предусматривает правило о том, что в случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

Для этого необходимо обратиться с претензией к продавцу, ее можно направить как обычной почтой, так и электронной. Помимо этого, многие крупные Интернет-магазины имеют специальные сервисы для разрешения возникшего спора.

Альтернативным вариантом вернуть деньги является обращение в банк с просьбой вернуть деньги. Выяснить все обстоятельства спора и возврата денежных средств будет уже кредитная организация.

ЧЕЛЯБИНСКОЕ РЕГИОНАЛЬНОЕ ОТДЕЛЕНИЕ



ОБЩЕРОССИЙСКАЯ ПУБЛИЧНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ АССОЦИАЦИЯ ЮРИСТОВ РОССИИ

## **КАК БОРОТЬСЯ С ОБМАНОМ В МАГАЗИНАХ**



454091, г. Челябинск,  
пр. Ленина, 52 (гостиница "Южный Урал"),  
оф. 338, 340.  
тел.: (351) 263 55 56  
[www.zakon74.ru](http://www.zakon74.ru)  
[alf-chel@mail.ru](mailto:alf-chel@mail.ru)

**КАК НЕ СТАТЬ  
ЖЕРТВОЙ  
МОШЕННИКОВ**



### **ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ НА ПОЛКЕ С ТОВАРОМ УКАЗАНА ОДНА ЦЕНА, А НА КАССЕ ПРОБИЛАСЬ ДРУГАЯ, ВЫШЕ УКАЗАННОЙ?**

В случае недостоверной информации на ценнике, можно отказаться от покупки товара и потребовать возврата уплаченной за него денежной суммы, либо потребовать возврата излишне уплаченной суммы. Магазин в таком случае обязан продать товар по меньшей стоимости. Поскольку данные действия являются обманом потребителей, за это предусмотрена административная ответственность (ч. 1 ст. 14.7 КоАП РФ).

### **ПОКУПАТЕЛЬ ПОСКОЛЬЗНУЛСЯ, НЕЧАЯННО УРОНИЛ И ИСПОРТИЛ ТОВАР – ДОЛЖЕН ЛИ ОН ЕГО ОПЛАЧИВАТЬ?**

Нет, не должен. Согласно ст. 211 ГК РФ, риск случайной гибели товара несёт собственник. В соответствии со ст. 459 ГК РФ, риск случайной гибели или случайного повреждения товара переходит с продавца на покупателя с момента, когда продавец считается исполнившим свою обязанность по передаче товара покупателю. Таким образом, если покупатель товар не оплатил, за риск случайной гибели товара отвечает продавец. То же самое касается доставки товара на дом: пока акт приёма-передачи не подписан, за случайную гибель товара отвечает продавец. Кроме того, чтобы возложить обязанность на покупателя оплачивать товар, нужно доказать, что покупатель умышленно повредил товар, либо действовал с грубой неосторожностью. Покупатель может считаться невиновным, если докажет, что проявил достаточную осмотрительность и осторожность.

### **ЕСЛИ ПОКУПАТЕЛЬ ТРАВМИРОВАЛСЯ В МАГАЗИНЕ, ОБЯЗАНА ЛИ ТОРГОВАЯ ТОЧКА ВОЗМЕСТИТЬ ЗАТРАТЫ НА ЛЕЧЕНИЕ?**

В соответствии с п. 1 ст. 401 ГК РФ лицо признаётся невиновным в причинении вреда, если при той степени заботливости и осмотрительности, которая от него требовалась с учётом характера

обстановки, оно приняло все меры для предотвращения вреда. Что такое заботливость и осмотрительность? Это ситуация, когда продавец предпринял все необходимые меры, чтобы покупатель не травмировался и не повредил товар (поместил таблички о том, что пол мокрый, разместил прилавки на требуемом расстоянии друг от друга, не загоразживал проход товаром и т.д.). В таком случае возмещать ущерб покупателю магазин не должен.

### **В КАКИХ СЛУЧАЯХ ТОВАР МОЖНО СДАТЬ ОБРАТНО ИЛИ ПОМЕНИТЬ? В КАКИЕ СРОКИ?**

Обменять товар можно в двух случаях:

**1** Если товар ненадлежащего качества (ст. 18 Закона о защите прав потребителей). В этом случае нужно установить, что товар имеет недостатки, брак. В спорной ситуации продавец обязан провести экспертизу, на которой имеет право присутствовать покупатель.

Помимо обмена товара, в случае обнаружения недостатков, можно также отказаться от исполнения договора купли-продажи и вернуть деньги, попросить уменьшения цены товара или потребовать безвозмездного устранения недостатков.

Сроки для обмена товара ненадлежащего качества сводятся к гарантийным срокам или срокам службы товара, которые исчисляются, как правило, со дня передачи товара покупателю.

**2** Если товар надлежащего качества, но не подошёл по размеру, не понравился фасон или цвет (ст. 25 Закона о защите прав потребителей). В этом случае товар можно обменять в течение 14 дней (не считая дня покупки), самое главное: сохранить товарный вид, потребительские свойства, всякие ярлычки, товарный чек и т.д. Однако не всякий товар можно обменять, Правительство РФ утвердило перечень непродовольственных товаров, которые не подлежат обмену (предметы личной гигиены, бытовая мебель, парфюмерия, бытовая химия и т.д.)

### **ПРОДАВЕЦ ЗАЯВЛЯЕТ, ЧТО ВОЗВРАТ НЕВОЗМОЖЕН ЛИБО ВВОДИТ ШТРАФЫ – ЗАКОННО ЛИ ЭТО?**

В соответствии со ст. 782 ГК РФ заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесённых им расходов. То есть вы оплачиваете только те затраты, которые уже понёс продавец по вашему договору, а остальную сумму вам обязаны вернуть. Для этого нужно направить письменное уведомление исполнителю об отказе от услуги. С того момента, как исполнитель получил это уведомление, исполнение договора оказания услуг прекращается.

Что касается уже понесённых расходов, которые покупатель обязан возместить, здесь есть важные нюансы.

- Если эти расходы должны быть связаны с исполнением договора возмездного оказания услуг (например, юрист подготовил исковое заявление в рамках заключённого договора с потребителем, туроператор забронировал отель и т.д.).
- Они должны быть документально подтверждены (акты выполненных работ, сведения о переводе денежных средств, лист бронирования отеля и т.д.).

### **МОЖЕТ ЛИ ОХРАННИК ЗАДЕРЖАТЬ ЛИБО ОБЫСКАТЬ ПОКУПАТЕЛЯ, ПОКАЗАВШЕГОСЯ ЕМУ ПОДОЗРИТЕЛЬНЫМ?**

Охранники могут задержать покупателя до приезда полиции, если есть подозрения, что человек совершил кражу. Однако право обыскивать покупателя им законом не разрешено: можно только попросить показать сумку, пакет. Кстати, любой другой сотрудник магазина также может задержать покупателя (например, если сработала сигнализация либо сотрудник лично видел, как покупатель положил неоплаченный товар в сумку). В любом случае, если есть подозрения на то, что покупатель украл товар из магазина, необходимо