**Азбука потребителя: На что необходимо обратить внимание при получении товара, приобретенного в интернет-магазине и доставленного курьером**

При дистанционной покупке товаров в интернет-магазинах между потребителем и продавцом (интернет-магазином) возникают отношения по купле-продаже товара, регулируемые законодательством в сфере защиты прав потребителей.

В большинстве случаев приобретенный покупателем товар продавец (интернет-магазин) доставляет при помощи услуг транспортных компаний (курьерских служб). При этом, заказчиком таких услуг является продавец (интернет-магазин), поскольку между ним и транспортной компанией (курьерской службой) заключен договор по оказанию услуг, связанных с доставкой товара потребителю.

При получении товара, доставленного продавцом посредством услуг транспортных компаний (курьерских служб), необходимо внимательно осмотреть упаковку на наличие или отсутствие повреждений, вскрыть упаковку и осмотреть товар, оценить его комплектность. Подписывать документы о получении товара необходимо только после его осмотра. В случае установления факта повреждения товара, отказаться от подписания транспортных документов, не принимать товар и зафиксировать выявленные недостатки путем составления акта о выявленных повреждениях и провести фотофиксацию недостатков.

В случае нарушения сроков доставки товара, не поставки или повреждения (порчи) товара, приобретенного в интернет-магазине дистанционным способом, даже в случае доставки товара курьером или транспортной компанией, все требования о передаче товара в срок, о возврате суммы предварительной оплаты, а также претензии о возмещении убытков необходимо направлять непосредственно продавцу товара, с которым Вы, как потребитель, заключили договор купли-продажи.

Необходимо обратиться к фактическому продавцу товара (информация о нем должна содержаться в карточке товара, а также в чеке с пометкой «ИНН Поставщика\Продавца), направив в его адрес письменную претензию и приложив копии документов, относящихся к предмету обращения. Претензию можно вручить продавцу в двух экземплярах, получив на своем отметку о принятии (с печатью, подписью и датой), либо же направить ее на электронный или юридический адрес продавца по почте заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

Если в течении 10 календарных дней с момента получения продавцом претензии не получен ответа на обращение, либо урегулировать ситуацию в досудебном порядке не представляется возможным, то соответствующий спор возможно разрешить исключительно в рамках гражданского судопроизводства (ст. 11 Гражданского кодекса Российской Федерации).

При этом, в соответствии с п. 2 ст. 17 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее- Закон), Вы вправе предъявить иск в суд по месту жительства (месту пребывания), месту нахождения ответчика, либо по месту заключения или исполнения договора. В соответствии с п. 3 ст. 17 Закона, при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав.

Кулланучының әлифбасы: интернет-кибеттән сатып алынган һәм курьер китергән товарны алганда нәрсәгә игътибар итәргә кирәк

Интернет-кибетләрдә товарларны дистанцион сатып алганда кулланучы һәм сатучы (интернет-кибет) арасында товарны сатып алу-сату буенча мөнәсәбәтләр барлыкка килә, алар Кулланучылар хокукларын яклау өлкәсендә законнар белән көйләнә.

Күпчелек очракта сатып алучы сатып алган товарны сатучы (интернет-кибет) транспорт компанияләре (курьер хезмәтләре) хезмәтләре ярдәмендә китерә. Шул ук вакытта, мондый хезмәтләргә заказчы булып сатучы (интернет-кибет) тора, чөнки аның һәм транспорт компаниясе (курьер хезмәте) арасында кулланучыга товар китерү белән бәйле хезмәтләр күрсәтү буенча килешү төзелгән.

Сатучы транспорт компанияләре (курьер хезмәтләре) хезмәтләре аша китергән товарны алганда, зыянның булу-булмавына упаковканы җентекләп карарга, упаковканы ачарга һәм товарны карарга, аның комплектлыгын бәяләргә кирәк. Товарны алу турында документларга аны караганнан соң гына кул куярга кирәк. Әгәр товар зыян күргән очракта, транспорт документларына кул куюдан баш тарту, товарны кабул итмәү һәм ачыкланган кимчелекләрне ачыкланган зыян турында акт төзеп теркәү һәм кимчелекләрне фотофиксацияләү юлы белән теркәү.

Интернет-кибеттә дистанцион ысул белән сатып алынган товарны китерү сроклары бозылган, хәтта курьер яки транспорт компаниясе товарны китергән очракта да, товарны вакытында тапшыру, алдан түләү суммасын кайтару турындагы барлык таләпләрне, шулай ук зыянны каплау турындагы дәгъваларны турыдан-туры товар сатучыга җибәрергә кирәк сез, кулланучы буларак, сатып алу-сату килешүе төзедегез.

Товарның чын сатучысына мөрәҗәгать итәргә кирәк (аның турында мәгълүмат товар карточкасында, шулай ук «ИНН Поставщика\сатучы " билгесе белән чекта булырга тиеш), аның адресына язма дәгъва җибәреп һәм мөрәҗәгать итү предметына кагылышлы документларның күчермәләрен кушып. Дәгъваны сатучыга ике данәдә тапшырырга мөмкин, кабул итү турында үз билгесен (мөһер, имза һәм дата белән) алып, яки аны сатучының электрон яки юридик адресына почта аша заказ хаты белән тапшыру турында хәбәр һәм кушымтаның исемлеге белән җибәрергә мөмкин.

Әгәр сатучы дәгъва алганнан соң 10 календарь көн