**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.

Кулланучы әлифбасы: онлайн кибеттә сыйфатсыз товар сатып алу

Кибеттә сатып алулардан аермалы буларак, дистанцион сатып алу ысулы белән товарны сайлау, заказлау һәм түләү моментлары, кагыйдә буларак, туры килми. Бу бәхәсле хәлләргә китерергә мөмкин.

Дистанцион ысул белән сатып алынган товарга карата бәхәсләр, кагыйдә буларак, түбәндәге очракларда барлыкка килә:

- кулланучы товар алган вакытта товарның заказга туры килмәве ачыкланган (мәсәлән, төс, төс);

- сатып алучыга сыйфатсыз товар китерелде;

- товар я китерелмәгән, я сатучы билгеләгән срокны бозып китерелгән.

Бәхәс килеп чыкканда язма дәгъва җибәрергә кирәк (хәлне тасвирларга һәм таләпләрне күрсәтергә, шулай ук мәсьәләнең асылына кагылышлы документларның күчермәләрен кушарга), сатучы күрсәтергә тиеш булган ысул һәм форма. Дәгъваның юнәлеше һәм формасы турында сатучы урнаштырган мәгълүмат булмаса, аны сатучыга ике нөсхәдә тапшырырга, үз нөсхәсендә кабул итү турында билге (мөһер, имза, дата) алып, яисә аны электрон адреска (булган очракта) яки сатучының юридик адресына Россия почтасы буенча заказ хаты белән тапшыру турында хәбәрнамә һәм кушымтаның исемлеге белән җибәрергә кирәк.

Әгәр сезнең мөрәҗәгатьне алганнан соң ун (календарь) көн эчендә әлеге хәлне судка кадәрге тәртиптә хәл итү мөмкин булмаса, тиешле бәхәс бары тик гражданлык суд эшләре кысаларында гына хәл ителергә мөмкин.

Игътибар итегез, зур интернет платформалар (OZON, Яндекс.Маркет, Wildberries һәм башкалар), үз хокукый асылы буенча еш кына агрегаторлар гына булып торалар. Агрегатор Интернет челтәрендә программалар һәм (яки) сайтлар хуҗасы булган һәм кулланучыга бер үк вакытта сатучының товарны сатып алу-сату килешүе төзү тәкъдиме белән танышырга, сатучы белән сатып алу-сату килешүе төзергә, шулай ук күрсәтелгән товарны алдан түләргә мөмкинлек бирүче оешма. Күпчелек очракта сәүдә мәйданчыгы товар сатучы түгел. Сәүдә мәйданчыгында товар сатып алганда һәм бәхәс булганда, таләпләрне турыдан-туры сатучыга күрсәтергә кирәк. Моны агрегаторның шәхси кабинеты аша яки сатучының үзенә турыдан-туры мөрәҗәгать итеп эшләргә мөмкин. Сатучы турында мәгълүмат товар карточкаларында, шулай ук сатучы/тәэмин итүченең ИНН күрсәтмәсе белән сатып алу чекларында бар.