**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.

*Казанский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ*