На сьогоднішній день придбання товарів, робіт і послуг через Інтернет набуває все більшого розповсюдження. Така тенденція зумовлена, насамперед, концентрацією пропозицій товарів певної категорії на одному сайті, каталозі, віртуальному магазині з можливістю порівняння, пошуку прийнятної ціни, можливості змістовного вивчення споживчої якості тих чи інших груп товарів. А наявність відгуків споживачів, які вже придбали бажаний товар дозволяє мінімізувати небажані витрати та уникнути розчарування внаслідок невдалої покупки.
  Відносини, що виникають між покупцем і продавцем товарів, робіт та послуг в Інтернеті не відрізняються від традиційних правил купівлі-продажу і регулюються, зокрема, положеннями Цивільного кодексу України та Закону України «Про захист прав споживачів» .
Права споживача при купівлі товару через інтернет-магазин регулюються статтею 13 Закону України «Про захист прав споживачів». Закон визначає обсяг інформації, який обов’язково має бути доведений споживачу до моменту замовлення товару.

Перед покупкою товару в інтернет-магазині необхідно звернути увагу на наявність на сайті такої інформації:
- найменування продавця, його місцезнаходження, порядок прийняття претензій;
- основні характеристики продукції;
- ціну, включаючи плату за доставку та умови оплати;
- гарантійні зобов'язання;
- інші умови поставки;
- порядок розірвання договору.
Як показує практика, споживач, придбаваючи товар через інтернет- магазин, у багатьох випадках не може реалізувати свої права, передбачені Законом України «Про захист прав споживачів», у першу чергу у зв’язку із неможливістю встановити найменування продавця та його місцезнаходження. Інша інформація, окрім адреси електронної пошти та номеру мобільного телефону, на сайті інтернет-магазину не вказується, що фактично робить споживача безправним при придбанні неякісного товару.
Слід зазначити, що законодавством України під найменуванням юридичної особи розуміється його організаційно-правова форма та назва. Наприклад, ТОВ «АААА», ПП «ББББ», ПрАТ «ВВВВ», тощо. Для фізичної особи-підприємця – це прізвище, ім’я та по-батькові. Аж ніяк не може бути найменуванням продавця назва інтернет-магазину (сайту/домену). Крім того, у більшості випадків продавці не є власниками інтернет- магазинів. І навіть більше, через один інтернет-магазин реалізовувати товар можуть декілька десятків продавців.
Стосовно місцезнаходження продавця слід мати на увазі, що адреси, які вказуються у накладних, згідно з якими споживач отримує замовлений товар, це зазвичай адреси, за якими розташовуються поштові відділення або відділення підприємства, що надає послуги з доставки відправлення.
Також слід зазначити, що в разі покупки товару через інтернет-магазин споживач не має можливості безпосередньо ознайомиться з товаром, а орієнтується тільки на зображення товару, його текстовий або словесний опис. Користуючись таким становищем, недобросовісні продавці можуть реалізовувати неякісний, фальсифікований або контрабандний товар, або взагалі після отримання коштів можуть:
- не надіслати товар;
- надіслати товар, який споживач не замовляв;
- надіслати товар, технічні характеристики якого не відповідають заявленим на сайті.
Інтернет-магазин має видати покупцю розрахунковий документ, що засвідчує купівлю, з позначкою про дату продажу. У цьому випадку, якщо покупка важлива й немає можливості від неї відмовитися, попросіть продавця хоча б на коробці, у яку впакований товар, написати найменування товару, його вартість, дату покупки, своє прізвище. Тоді можна буде щось довести. У будь-якому випадку інтернет-магазин має виписати покупцю товарний чек (якщо продавець – фізична особа-підприємець) або накладну (якщо продавець — юридична особа).
Крім того, до товару повинні додати документ (паспорт, талон тощо), у якому виробник зазначає гарантійний строк на свою продукцію (ч. 2 ст. 7 Закону про захист споживачів).
Згідно п. 11 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів» вимоги споживача розглядаються після пред'явлення споживачем розрахункового документа, а щодо товарів, на які встановлений гарантійний строк, - технічного паспорту або іншого документа, який його заміняє, з позначкою про дату продажу. При продажі товару продавець зобов'язаний видати споживачеві розрахунковий документ установленої форми, що засвідчує факт покупки, з оцінкою про дату продажу; це відноситься і до покупок, здійснених в Інтернет-магазинах.
Окремо необхідно зазначити, що відсутність інформації про найменування та місцезнаходження продавця унеможливлює проведення перевірок з боку Держпродспоживслужби за скаргами споживачів. Держпродспоживслужба не має повноважень на проведення розшукових дій. Тому, щоб убезпечити себе від невдалої покупки в інтернет-магазині, зберегти кошти та нерви, радимо споживачам звертати увагу на наявність на сайті інформації, передбаченої статті 13 Закону України «Про захист прав споживачів», зокрема найменування та місцезнаходження продавця. У разі їх відсутності варто взагалі відмовитися від придбання товару в інтернет-магазині. Але якщо інформацію надано у повному обсязі – бажаємо Вам вдалої покупки!