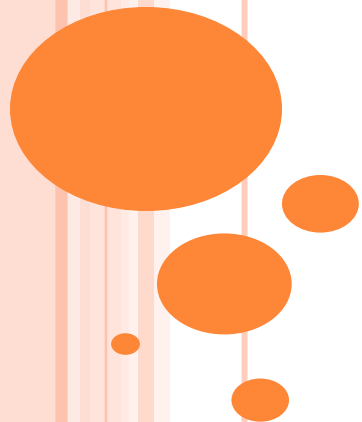


**Защита прав
потребителей:
как это работает**



**ПОШАГОВАЯ ИНСТРУКЦИЯ
БЕЗОПАСНЫХ ПОКУПОК В
ИНТЕРНЕТЕ**



1.

Вы выбрали товар, нашли Интернет-магазин, с привлекательной ценой, но сомневаетесь, стоит ли делать покупку? На что следует обратить внимание, чтобы защитить себя?



1. Ознакомьтесь с отзывами пользователей товара на форумах, в социальных сетях. Насколько товар оправдал ожидания других покупателей?
2. Изучите репутацию продавца, исполнял ли он свои обязанности добросовестно и в срок?



2.

Теперь посмотрим на описание товара. Продавец обязан раскрыть основные сведения о нем. Убедитесь, что Вам предоставлена информация:



1. О потребительских свойствах товара, месте его изготовления, цене, сроках службы, годности и гарантийном сроке. Обязательно уточняйте каков гарантийный срок. Зачем нужна эта информация мы скажем далее.

2. Еще больше информации вы можете получить при доставке товара. Не сомневайтесь, что продавец обязан ознакомить Вас с правилами эффективного и безопасного использования купленного товара (например, передав инструкцию на русском языке) или сведениями о том, требованиям какого технического регламента должен соответствовать приобретенный товар.



3.

Обратили внимание на слишком низкую цену? Закралось подозрение, что Вам пытаются продать подделку?



1. Сравните цену на данный товар у других продавцов.
2. Поинтересуйтесь, какова цена данного товара у производителя или в зарубежных магазинах?
3. Просмотрите описание и фотографии товара на официальном сайте производителя, возможно, выбранный Вами товар должен выглядеть иначе.
4. Смело вскройте упаковку при доставке и осмотрите качество изготовления, проверьте, есть ли маркировка и инструкция на русском языке, соответствует ли комплектность товара заявленной.



4.

Добросовестный Интернет-магазин никогда не будет прятать информацию о себе. Убедитесь, что на сайте Интернет-магазина есть следующие данные:

1. Указание на наименование продавца (ФИО если продавец – индивидуальный предприниматель)
2. Адрес (место нахождения) продавца.



Сведения об адресе электронной почты, телефонах для связи, сервисных центрах, местах самовывоза товара являются не обязательными, но относятся к крайне важной и полезной информации. Обратите внимание, принимает ли магазин оплату банковской картой? Недобросовестные продавцы не любят работать с безналичными платежами, потому что их можно опротестовать через банк.

Если Вы все еще сомневаетесь в надежности продавца, попробуйте проверить доменное имя Интернет-магазина по адресу <https://cctld.ru/ru/>, ведь ресурс может быть зарегистрирован на частное лицо (private person).

WHOIS

Проверка домена

.RU



5.

Кажется, все хорошо и пришло время заказать и оплатить выбранный товар.

1. Убедитесь, что к оплате выставлена цена, указанная при выборе товара, без дополнительных услуг (если вы их не заказывали). Требуйте передать Вам товар без дополнительных платных проверок на царапины, страховок, сервисных сборов и прочих уловок.
2. Уточните срок доставки товара.
3. А вот за доставку придется заплатить отдельно (условия доставки должны быть указаны продавцом до заключения договора). Продавец обязан предложить услуги по доставке (почтовым отправлением или иным способом с обязательным указанием вида транспорта)



6.

Товар оплачен или заказ подтвержден. Как долго ждать покупку?



1. Срок доставки определяется в момент выбора товара и оформления заказа (договора).
2. Если так случилось, что срок доставки нигде не указан, то продавец должен передать Вам товар в разумный срок .
3. Вам показалось, что разумный срок истек? Направьте об этом уведомление продавцу, теперь у него есть 7 дней для передачи Вам купленного товара.



7. Наконец товар доставлен, но как правильно его принять? Можно ли вскрыть упаковку? Какие документы подписать?

1. В момент доставки товара обязательно потребуйте его демонстрации. Убедитесь, что Вам доставили именно то изделие, которое вы заказывали, проверьте его комплектность и функциональность (если это возможно). Если доставили не тот товар, который был заказан, Вы не обязаны его оплачивать.
2. Обязательно изучите документ (акт), который Вам предлагают подписать. Если там указано, что претензий по качеству Вы не имеете, но потребительские свойства товара Вами еще не опробованы (например, Вы купили веник для бани), не поленитесь вписать в акт, что товар оценивался только по внешнему виду.



8.

Курьер уже уехал, а я вдруг понял, что погорячился с этой покупкой. Товар вроде бы и качественный, но мне не подходит. Можно ли его вернуть?



1. Не во всех странах потребитель защищен от неправильной покупки, но в России по правилам дистанционной продажи любой покупатель через Интернет имеет право вернуть товар в течение 7 дней с момента его передачи (если сохранены его товарный вид и потребительские свойства). Продавцу нет смысла приукрашивать свой товар сверх меры, ведь потребитель может передумать, увидев свою покупку.
2. Однако помните, что Вам придется возместить стоимость доставки товара до продавца. Зато уже через 10 дней после уведомления об отказе от покупки уплаченная сумма должна быть возвращена.



9.

Я пользовался товаром несколько месяцев, но потом обнаружил недостаток товара. Что теперь делать?



1. Вы вправе потребовать соразмерного уменьшения цены товара, его замены или возврата уплаченной за товар суммы. При возврате товара расходы по его доставке несет продавец.
2. Помните, мы говорили о необходимости уточнять гарантийный срок? Смело заявляйте свои требования, если гарантийный срок (или срок годности) еще не истек. А если такой срок не установлен? Требования могут быть заявлены в разумный срок, но не более 2 лет.



Использованы материалы сайта:
«Роспотребнадзор, государственный информационный ресурс
в сфере защиты прав потребителей»,
<https://zpp.rospotrebnadzor.ru/>

Составитель:
Елена Слепова

ГБУК РО «Библиотека им. Горького»
Отдел правовой информации и образовательных ресурсов
rounb_odpi@mail.ru

