

КАК ИЗБЕЖАТЬ РИСКА ПРИ ON-LINE ПОКУПКАХ

САЙТ ПРОДАВЦА

▪ Внимательно изучите сайт продавца. Приобретайте товары исключительно на уже зарекомендовавших себя интернет-площадках, лучше всего, уже знакомых Вам.

▪ Обращайте внимание на сайты с удобным интерфейсом и широким ассортиментом товара.

▪ Проверьте указана ли контактная информация: юридические лица и индивидуальные предприниматели, зарегистрированные на территории Российской Федерации и осуществляющие продажу товаров дистанционным способом продажи товара обязаны указывать:

- ✓ полное фирменное наименование,
- ✓ основной государственный регистрационный номер (ОГРН) или ИНН,
- ✓ адрес и место нахождения (только для юрид. лиц –ООО, ОАО и др.)
- ✓ адрес электронной почты и (или) номер телефона;

▪ Обязательно прочитайте отзывы. Вас должно насторожить либо почти полное отсутствие отзывов в интернете, либо если почти все они отрицательные, либо только хвалебные отзывы.



Если Вы решили приобрести товар на новом сайте, обратите внимание на наличие нижеперечисленных обстоятельств:

- слишком низкая цена;
 - переадресация на другие сайты, не имеющие отношения к магазину;
 - отсутствие на сайте адреса компании, и других контактных данных;
 - ограничение времени на обдумывание покупки в переписке или во время разговора по телефону. Например, «Решайте быстрее, а то товар последний».
- Присутствие хоть одно из факторов, как правило, говорит о неблагонадежности продавца!!!**

КАК ИЗБЕЖАТЬ РИСКА ПРИ ON-LINE ПОКУПКАХ

ВЫБОР ТОВАРА

■ При дистанционном способе продажи товара продавец предоставляет потребителю полную и достоверную информацию, характеризующую предлагаемый товар, посредством ее размещения на сайте.

■ При выборе товара, особое внимание уделите работе с фильтрами. Чем их больше, тем упрощается подбор.

■ При заказе одежды, обуви измерьте собственные параметры и обязательно сверьтесь с таблицей размеров.

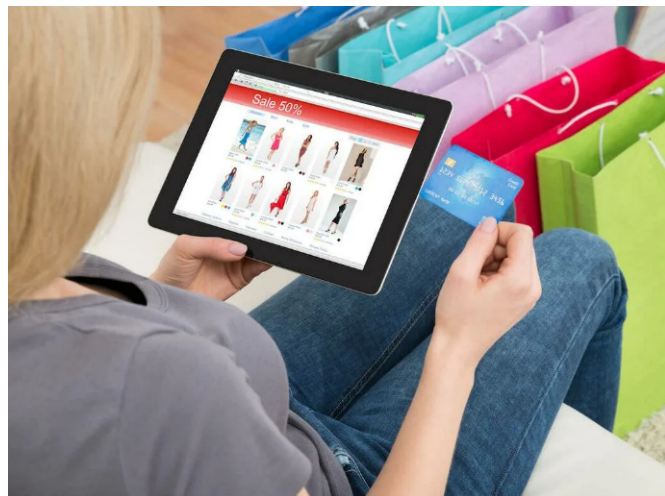
■ Внимательно изучите цвет товара, если это для вас важный параметр. Не забывайте, что цвет на экране может отличаться от цвета в реальности.

■ Перед тем, как заказать технику, если есть возможность, ознакомьтесь с подобным товаром в магазине, проконсультируйтесь со специалистом.

■ При выборе мебели внимательно изучите размеры.

Внимательно изучайте характеристики, свойства товара.

Обратите внимание на отзывы о товаре других покупателей!



ОПЛАТА ЗАКАЗА

■ При оплате заказа старайтесь не пользоваться зарплатной или кредитной картой, особенно если вы хотите «привязать» карту к интернет-магазину. Лучше всего открыть для покупок другую карту в этом же банке.

■ Не переводите на карту для интернет-покупок крупные суммы. Держите там чуть больше необходимой суммы для покупок.

■ Не сообщайте данные своей банковской карты ни банковским служащим, ни работникам интернет-магазинов.

Если вы осуществляете перевод денег физическому лицу, обязательно указывайте назначение платежа!



ПРИЧИНЫ РАЗОЧАРОВАНИЯ ПРИ ПОКУПКЕ ТОВАРОВ ОНЛАЙН

1) Основной причиной, по которой граждане сталкиваются с обманом и нарушением своих прав при заказе товара через интернет является **отсутствие информации о продавце**. Многие граждане, приобретая товар через «совместные закупки», социальные сети, площадки бесплатных объявлений не задумываются о том, что заключают договор с физическими лицами, информацией о которых не располагают. Кроме того, в большинстве своем денежные средства за товар переводятся на карту без указания основания платежа, что также затрудняет возможность подтвердить факт приобретения конкретного товара.

2) Еще одной часто встречающейся причиной разочарования граждан в интернет-покупках, как ни странно, являются **ошибки самого покупателя**. Например, потребитель заказал товар случайно, или поспешил при оформлении заказа (выбрав не тот размер, цвет, модель), не ознакомился с особенностями размерного ряда конкретного бренда, информацией о товаре и др. Подобной ситуации возможно было бы избежать при условии внимательности покупателя.

Не менее распространенной причиной разочарования граждан при покупке товаров через интернет является

продажа некачественных товаров или отказ продавца в проведении проверки качества товара.

Стоит знать! При покупке дорогостоящих товаров (технически сложных) в интернет-магазине лучше снимать распаковку на видео. Оно может являться

доказательством, например, если товар разбили при доставке. Согласно действующему законодательству, риск случайной гибели или случайного повреждения товара лежит на покупателе с момента фактической передачи ему товара, соответственно потребителю придется доказать, что недостаток возник не по его вине, в противном случае, убытки потребителю возмещению не подлежат.



ВОЗВРАТ ТОВАРА, ПРИОБРЕТЕННОГО ДИСТАНЦИОННО

Нередко покупателю не предоставляется необходимая информация, в частности о сроках и порядке возврата товара. При предъявлении требований о возврате денежных средств по той или иной причине потребитель



получает отказ и не знает, что с этим делать, так как полагает, что правила устанавливает продавец.

По закону потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в **течение 3 месяцев с момента передачи товара.**

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

Стоит помнить, что если товар надлежащего качества, то Вам придется заплатить за доставку. Исключение составляют случаи, если товар не надлежащего качества или Вам предоставили недостоверную информацию о товаре.



ПОМНИТЕ! Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

ИНТЕРНЕТ – ПОКУПКИ

ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ

Вопрос: Как отказаться от товара в интернет – магазине «Wildberries», если заказал его случайно.

Ответ: В данном случае стоит руководствоваться ст. 26.1. Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», которой закреплено, что потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

На практике у «Wildberries» нигде нет ни кнопки, ни функции отмены заказа сразу же после оформления заказа или спустя какое – то время. Поэтому необходимо по каждому «случайно»



заказанному товару, писать в обращениях, что от товара (артикул) вы отказываетесь до момента передачи в пункте выдачи. Таким образом, когда товар приедет в пункт выдачи, и вы от него откажетесь, отказ не будет считаться после получения товара, и с Вас не могут уже взять денежные средства за обратную доставку при отказе. Если все же произошло списание денежных средств за отказ от товара в пункте выдачи заказа, то необходимо написать претензию на электронную почту «Wildberries», а после этого обратиться в Роспотребнадзор с письменной жалобой, так как Ваше право на отказ от товара до передачи потребителю нарушено.

Вопрос: Заказал на сайте М.Видео инструменты для ремонта, строительства. Цена товара была на сайте весьма заманчивая, ниже обычной, я сделал заказ и сразу же его оплатил. Однако спустя два часа мой заказ был отменен продавцом, по причине отсутствия товаров на складе и денежные средства мне были возвращены. Срок передачи товара через 14 дней. Что делать в такой ситуации? Я хочу получить товар

Ответ: Согласно действующему законодательству, право односторонний отказ от исполнения обязательств по договору может быть предоставлено договором лишь стороне, не осуществляющей предпринимательской деятельности, то есть потребителю. Таким образом, если продавец отменил Ваш заказ, значит отказался от исполнения договора в одностороннем порядке, что не допустимо. В случае если вы хотите получить свой товар, Вам необходимо обратиться с письменной претензией к продавцу и потребовать передачи товара в изначально установленный договором срок, а если срок уже истек, то назначить новый срок в соответствии со статьей 23.1 Закона РФ "О защите прав потребителей". Если Ваше требование не выполнено, стоит обратиться в суд.

ИНТЕРНЕТ - ПОКУПКИ

ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ

Вопрос: Имеет ли право продавец с Wildberries снимать деньги за возврат некачественного товара?

Ответ: При возврате некачественного товара продавцы интернет – магазинов или маркетплейсы не могут взимать или удерживать денежные средства потребителей, поскольку именно на продавца законом возложена обязанность принять товар с недостатками и провести проверку качества, а также вернуть потребителю стоимость недоброкачественной вещи (если наличие недостатков подтвердилось). Возврат некачественных товаров регулируется статьей 18 Закона «О защите прав потребителей»: по требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

Вопрос: Заказала на Wildberries детские ботинки. При получении в пункте выдачи осматривать полученный товар не стала, так как обувь необходимо было примерить ребенку. При распаковке товара, обнаружила, что ботинки совершенно не соответствуют образцу, представленному на сайте. Сразу же обратилась на Wildberries, оформив заявку на проверку качества по фото в «личном кабинете», предоставила фото полученного товара и скриншоты фотографий ботинок с сайта. Через три дня пришел ответ, что в возврате денег мне отказано, по причине того, что недостаток в товаре отсутствует. Что делать в такой ситуации?

Ответ: В соответствии с п. 4 ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 года N 2300-1 «О защите прав потребителей» при продаже товара по образцу и (или) описанию

продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

В преамбуле Закона N 2300-1 «О защите прав потребителей» содержится определение недостатка товара - несоответствие товара описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Из анализа приведенных норм, можно прийти к выводу, что, в проданном

потребителю товаре – ботинках, имеется недостаток, который выражается в несоответствии товара условиям договора (публичной оферте), а именно образцу и описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Таким образом, Wildberries обязан вернуть денежные средства потребителю. В случае отказа от удовлетворения требований, необходимо обратиться в суд для разрешения сложившейся ситуации.

