

Рекомендации Управления Роспотребнадзора по Новгородской области для потребителей, приобретающих товары дистанционным способом

В 2017 году Международная Федерация потребительских организаций - Consumers International призвала сосредоточиться на правах потребителей в сегменте электронной коммерции и предложила в качестве девиза Всемирного дня прав потребителей, отмечаемого 15 марта, слоган "Consumer Rights in the Digital Age" - "Потребительские права в цифровую эпоху".

Управление Роспотребнадзора по Новгородской области в рамках подготовки к празднованию Всемирного дня прав потребителей рекомендует потребителям имеющим намерение приобрести товары дистанционным способом (интернет-торговля):

-проверить наличие необходимой информации о наименовании продавца (наименование организации, ее место нахождения (место регистрации); фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя (сведения госрегистрации). Если продавец указал только номер телефона либо адрес электронного ящика, лучше воздержаться от покупки, так как в случае возникновения претензий, в том числе по возврату денег, претензию не направить, а при обращении в судебные органы необходим адрес.

-на сайте налоговой службы проверить регистрацию индивидуального предпринимателя или юридического лица;

-ознакомиться с отзывами о магазине и реализуемых им товарах (у друзей, знакомых, а также с отзывами в сети интернет);

-проверить соответствие информации на сайте с информацией, предоставляемой продавцом по телефону, посредством телевидения.

- прежде чем совершить покупку необходимо оценить необходимость ее приобретения через интернет-магазин.

Потребитель должен быть ознакомлен с представленной информацией на сайте интернет-магазина до заключения договора розничной купли:

- * об основных потребительских свойствах товара;
- * адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара;
- * полном фирменном наименовании продавца;
- * о цене и об условиях приобретения товара;
- * о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке;
- * о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

При оформлении заказа необходимо обратить внимание на форму доставки и оплаты. Как правило оплата производится после доставки товара, если продавец требует 100 % оплаты, лучше предостеречься от такой покупки.

При получении товара проверить наличие установленной информации, которая должна быть доведена на русском языке об изготовителе (импортере-для импортного товара) и товаре.

При приеме товара необходимо проверить:

- * целостность;
- * комплектность товара;
- * соответствие доставленного товара заказанному;
- * наличие принадлежностей к товару;
- * документации к товару
- * прочие характеристики доставленной вещи.

Информация о товарах доводится до сведения покупателя в технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, путем нанесения маркировки на электронных носителях, прикладываемых к товару, в самом товаре (на электронной плате внутри товара в разделе меню), на таре, упаковке, ярлыке, или иным способом, принятым для отдельных видов товаров.

После передачи товара надлежащего качества в семидневный срок, покупатель вправе отказаться от него в любое время, а в случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Рекомендуем сохранять документы, подтверждающие факт и условия покупки товара, для возврата товара надлежащего качества необходимо сохранять товарный вид и потребительские свойства.

В случае если покупателю передается товар с нарушением условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки товара, покупатель может не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях.

Информация о порядке и сроках возврата товара потребителем должна содержать:

- а) адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара;
- б) режим работы продавца;
- в) максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу, или минимально установленный срок;
- г) предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора;
- д) срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.

Потребитель имеет право в случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребовать с продавца уплатить ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

В случае если возврат суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, осуществляется одновременно с возвратом товара покупателем, возврат указанной суммы осуществляется продавцом с согласия покупателя одним из следующих способов:

- а) наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;
- б) почтовым переводом;
- в) путем перечисления соответствующей суммы на банковский или иной счет покупателя, указанный покупателем

За консультациями по вопросам продажи товаров, в том числе через интернет можно обращаться в Общественную приемную Управления по тел.971-106, в Центр информирования и консультирования ФБУЗ «ЦГиЭв Новгородской области» по тел.77-20-38