

О ключевых особенностях продажи товаров через Интернет в период распродаж и акции "Киберпонедельник"

В связи проводимой акцией распродаж в Интернете в период с 25 по 27 января «Киберпонедельник» Роспотребнадзор обращает внимание потребителей на ряд ключевых особенностей продажи товаров через Интернет.

1. От товара, купленного в Интернет-магазине, в том числе, в рамках акции «Киберпонедельник», потребитель вправе отказаться в любое время до его передачи потребителю продавцом либо уполномоченным им лицом, а после передачи товара - в течение семи дней (если в отношении приобретенного товара сохранен его товарный вид, потребительские свойства).

2. Если товар, приобретенный в Интернете, оказался ненадлежащего качества, то в этом случае потребитель в отношении товара с недостатками в целях защиты своих прав имеет все те же права, что и при «традиционной» (офлайн) торговле. Статьи 18-24 Закона «О защите прав потребителей» предусматривают возможность замены товара на новый, снижения стоимости, а также возврата продавцу товара с недостатками.

3. Закон «О защите прав потребителей» в связи с принятием по инициативе Роспотребнадзора последних поправок, предусмотрел дополнительную защиту потребителей при покупке товаров (и заказе услуг) через т.н. сайты (приложения) владельцев агрегаторов информации о товарах (услугах). К ним относятся такие информационные ресурсы, на которых потребитель имеет возможность получить информацию о товаре (услуге), оформить заказ и оплатить его. Важной особенностью таких ресурсов является их ответственность за достоверность информации о фактическом продавце (исполнителе). Кроме того, через владельца агрегатора может быть оформлен возврат предоплаты за товар, если он не был доставлен в срок. Для этого необходимо уведомить продавца об отказе от исполнения договора в связи неисполнением обязательства передать товар в установленный срок.

4. На владельцев агрегаторов возлагается ответственность за убытки потребителя из-за недостоверных сведений о товаре либо продавце. При этом в Законе «О защите прав потребителей» названы случаи их освобождения от ответственности. Например, если владелец агрегатора не изменял информацию о товаре (услуге), то требование потребителя о возмещении ему убытков, причиненных продажей товара (или оказания услуги) на основе неполной или недостоверной информации должно адресоваться напрямую продавцу (исполнителю услуги).

5. Также Законом «О защите прав потребителей» установлены случаи, в которых владелец агрегатора по требованию потребителя обязан вернуть сумму предварительной оплаты товара (услуги). В частности, это ситуации, когда товар не доставлен (услуга не оказана) в срок и потребитель в связи с этим направил продавцу (исполнителю) уведомление об отказе от них и сообщил об этом владельцу агрегатора. В возврате такой предоплаты может быть отказано потребителю, если продавец предоставит подтверждение о передаче товара потребителю.

Советы для тех, кто делает покупки в Интернете:

1. Изучите сайт, на котором собираетесь сделать заказ, особенно, если это неизвестный вам ранее ресурс. Кроме контактных данных (место нахождения (адрес), режим работы, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица, фамилию, имя, отчество (если имеется), государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя), обязательно должны быть указаны:

- полная информация о товаре, включая его характеристики, правила эксплуатации, сведения о гарантии;
- гарантийный срок и срок службы, если они установлены;
- условия доставки/получения и возврата товара;
- информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении холодильников, стиральных машин, кондиционеров, ламп, электрических духовок, телевизоров.

Обратите также внимание на раздел сайта, где указан порядок возврата товаров, указаны ли телефоны для связи с сотрудниками магазина, адрес, на который можно, в случае необходимости, направлять претензию.

Внимание! Товары, купленные на распродаже, юридически ничем не отличаются от других товаров. На них также распространяется гарантия (гарантийный срок), право на возврат в течение 7 рабочих дней.

2. Будьте внимательны, оплачивая заказ: добросовестные магазины, как правило, всегда пользуются платежными банковскими системами. Если вам предлагают перевести деньги на личный счет физического лица (по номеру телефона или банковской карты), на банковский счет организации по реквизитам, не исключено, что это мошенники.

3. При получении товара лучше сразу проверить его работоспособность, комплектацию и внешний вид. Если заказ исполнен неправильно, заявляйте претензию незамедлительно.

4. Доставку и установку сложной или крупногабаритной техники лучше заказать у продавца. Если товар повредится при транспортировке или в ходе установки (подключения, настройки) обнаружатся производственные недостатки, вы сможете быстрее вернуть или обменять товар. Обязательно сравните цены дополнительных услуг с предложениями третьих лиц, а в случае навязывания таких услуг персоналом магазина напишите претензию продавцу.

5. Сравнивайте цены у разных продавцов и агрегаторов. Это поможет действительно сэкономить на покупке и не попасться на удочку мошенникам. Они зачастую предлагают товар по существенно заниженным ценам, объясняя это, например, тем, что продают конфискованные или «серые» товары, имеют эксклюзивные условия работы с изготовителем, экономят на комиссиях банкам и т.п. Лучше воздержаться от покупки, если стоимость товара в два раза ниже рыночной.

6. Посмотрите в интернете информацию о признаках контрафактной (поддельной) продукции. Как правило, речь идет о различии в комплектации и упаковке товара. Поддельная продукция дешевле, имеет некоторые отличия по качеству использованной

фурнитуры, не имеет специальных защитных редств (голограммы, серийные номера, иные уникальные признаки).

7. Доверяйте той продукции, которую можно проверить по в Единой национальной системе цифровой маркировки и прослеживания товаров «Честный ЗНАК». Сегодня обязательной маркировке уникальным цифровым кодом Data Matrix маркируются все лекарственные препараты, табачная продукция, обувные товары, духи и туалетная вода, фотоаппараты и лампы-вспышки, шины и покрышки, некоторые товары легкой промышленности (например, постельное белье, пальто, плащи, куртки, предметы одежды, изготовленные из натуральной или композитной кожи).

8. Почитайте отзывы покупателей перед заказом товара. Это не только подтвердит надежность продавца, но и поможет сделать правильный выбор.

Источник: Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека <https://rosпотребнадзор.ru>