

Об особенностях онлайн торговли и трансграничных покупок в период пандемии коронавируса

11.05.2020 г.

По последним данным некоторых исследований онлайн-продажи товаров повседневного спроса существенно выросли в натуральном выражении.

В большинстве регионов торговля **любыми товарами разрешена в онлайн-формате**, в то время как

стационарные магазины, если они не реализуют товары первой необходимости – закрыты.

В этой связи Роспотребнадзор напоминает **правила безопасных онлайн-покупок**, а также о рекомендациях **как не стать жертвой мошенников, покупая товары в интернете**.

Напомним несколько важных рекомендаций.



Совет № 1. Если Вы видите предложение продавца об оплате и доставке товара наложенным платежом, следует помнить, что содержание посылки Вам покажут на почте только после оплаты. Будьте настороже вдвойне, если посылку отправляет физическое лицо.

Товар, полученный с условием об оплате наложенным платежом (в случае если он по какой-то причине не устроит покупателя) нужно возвращать продавцу. Расходы на пересылку товара обратно несет покупатель. Кроме того, покупатель рискует вовсе не получить деньги за возвращаемый товар.

Совет № 2: Перед тем, как приобретать что-либо в интернет-магазине, следует удостовериться, имеется ли на интересующем сайте информация о реквизитах продавца: фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес), режим работы, ОГРН/ОГРИП.

Будьте бдительны, если сайт (или страница сайта) в Интернете привлекает «самыми низкими» ценами, однако, оплата товаров возможна только одним способом - безналичным расчетом.

Совет № 3: Не переводите деньги за покупку на банковскую карту некоего физического лица. Поинтересуйтесь, придет ли вам на почту электронный чек.

Электронный чек должен направляться на указанный покупателем адрес электронной почты или абонентский номер. В чеке должен быть указан адрес сайта продавца.

Совет № 4: Покупатель, совершая покупки через Интернет 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, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара (пункт 21 Правил продажи товаров дистанционным способом», утвержденных постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 № 612)

Совет № 5. Если товар куплен через сайт владельца агрегатора информации о товарах, то претензию можно предъявить такому владельцу агрегатора:

- в случае предоставления потребителю недостоверной или неполной информации о товаре или продавце, на основании которой потребителем был заключен договор купли продажи с продавцом;

- если товар не передан в срок.

Признаки сайта-агрегатора: на таком сайте размещена информация о товаре, там же происходит выбор и оформление заказа, денежные средства поступают на банковский счет такого посредника.

Также рекомендуем ознакомиться с материалами, размещенными на государственном ресурсе для потребителей (<http://zpp.rospotrebнадzor.ru/>), где в режиме онлайн можно получить ответы на следующие вопросы: что должен знать потребитель, приобретая товары для детей посредством трансграничной интернет-торговли или **5 советов покупателю приобретенного в Интернет-магазине, оплаченного, но не доставленного товара**. Помимо этого, на ресурсе функционирует виртуальная приемная, размещены **памятки**, которые касаются самых разных

сфер и представлены образцы необходимых документов и ответы на часто задаваемые вопросы.

Среди мобильных сервисов хотелось бы отметить появление такого приложения как «Проверка маркировки товаров» в [Google Play](#) и в [AppStore](#), которое позволяет проверить легальность приобретаемого (приобретенного) товара, а также сообщить о нарушении. В настоящее время приложение доступно для проверки маркировки изделий из натурального меха и лекарственных препаратов. Также потребителям уже доступно приложение от Федеральной налоговой службы «[Проверка кассового чека](#)», которое позволит получать и хранить кассовые чеки в электронном виде, а также проверить их легальность, добросовестность продавца или сообщить о нарушении.

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