

Рекомендации Управления Роспотребнадзора по Новгородской области для потребителей, приобретающих смарт-устройства дистанционным способом (через интернет-магазин)

Всемирный день прав потребителей проводится ежегодно 15 марта начиная с 1983 года, а с 1994 года широко отмечается и в Российской Федерации.

Его тематику по сложившейся традиции определяет Международная Федерация потребительских организаций (Consumers International - CI) и в 2019 году он проходит под девизом «Trusted Smart Products» - Цифровой мир: надежные смарт-устройства.

В связи с тем, что в 2018 году возросло количество обращений потребителей в 3,2 раза (с 18 до 58 обращений) на действия продавцов, реализующих товары через интернет-магазины, Управление Роспотребнадзора по Новгородской области в рамках подготовки к празднованию Всемирного дня прав потребителей рекомендует потребителям имеющим намерение приобрести смарт-устройства (так называемую «умную электронику»: смартфоны, носимые фитнес-трекеры, голосовые помощники, «умные» телевизоры, часы, розетки и т.п., т.е. смарт-продукты отличающиеся тем, что имеют функции подключения к Интернету и они непосредственно получают, собирают и отправляют самые различные данные о потребителях и потребительском поведении) дистанционным способом (через интернет-магазины):

-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 продавца (его место нахождения для направления иска и повестки).

-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

При помощи государственного ресурса для потребителей (<http://zpp.rosпотребнадзор.ru/>) в режиме онлайн можно получить ответы на многие вопросы (например, 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, будь то торговля, медицинские или финансовые услуги, представлены образцы необходимых документов и ответы на часто задаваемые вопросы.