

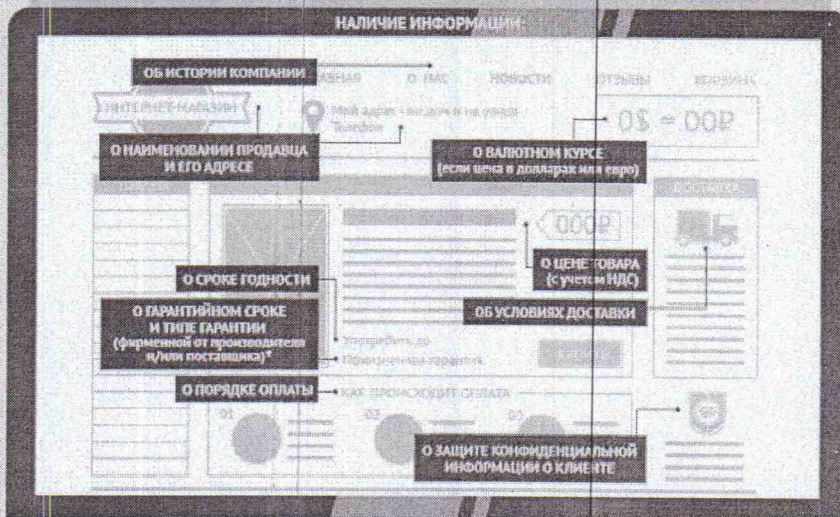
ПРАВИЛА ИНТЕРНЕТ-ШОПИНГА

ПРИЗНАКИ НАДЕЖНОГО ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА

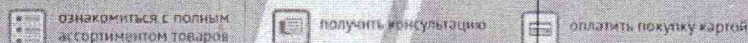
ВАЖНЫЕ КАЧЕСТВА САЙТА:



НАЛИЧИЕ ИНФОРМАЦИИ:



ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ВОЗМОЖНОСТИ:



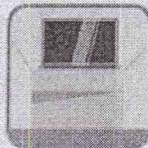
*Статья 31.03 «П» защищает права потребителей, привлекая продавца и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара, а также гарантийного срока на товар.

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ВОЗНИКАЮТ ПРОБЛЕМЫ



ДЕНЬГИ ЗА ПОКУПКУ СНЯЛИ С КАРТЫ ДВАЖДЫ

- связаться с магазином
- связаться с процессинговым центром (если магазин не идет на контакт)
- обратиться в банк (если деньги не поступили в течение 30 дней)



ТОВАР ОКАЗАЛСЯ ПОВРЕЖДЕННЫМ:

Важно! Не забывайте вскрыть и проверить посылку, лучше делать фото товара

- написать заявление об отказе принять товар, сотрудники почты составляют акт осмотра и поломки и отправляют посылку назад*
- связаться с продавцом с просьбой прислать новый товар взамен поврежденного

*Статья 24.126 ФЗ «О защите прав потребителей» предусматривает, что права покупателя обычного магазина и интернет-услуги различны по сроку возврата непригодного товара составляет в интернет-магазине 7 дней (х.ч. № 1.4, как в обычном случае)



ТОВАР НЕ СООТВЕТСТВУЕТ ЗАКАЗУ:

- обратиться с письменной претензией продавцу:
 - либо вернуть деньги
 - либо обменять товар
 - либо компенсировать убытки за ремонт
- если возник спор по недостаткам товара, продавец проводит его экспертизу
- если магазин не реагирует на претензию и/или отказывается вернуть деньги за товар, обращайтесь в суд



ПОСЫЛКА НЕ ПРИШЛА ИЛИ НЕ ПРИШЛА ВОВРЕМЯ

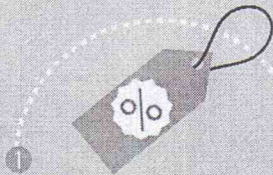
если посылка не пришла, выясните, на каком этапе возникла проблема: у продавца или доставки

- если проблема у продавца, то вам вернут деньги
- если проблема у доставки, то писать заявления надо в эту службу (проверить статус можно с помощью трекинговых сайтов по номеру посылки - магазинер, <http://post-tracker.ru>)
- если посылку не прислали, а деньги с карты списали и не вернули, напишите в банке заявление на мошеннические действия с кредитной картой
- если товар не получен в срок, обращайтесь в суд (незаконное использование денег)



Как не стать жертвой мошенников, покупая товары в интернете

Признаки потенциально опасного интернет-магазина



1 Низкая цена

Стоимость товаров в магазине мошенников зачастую существенно ниже, чем в других. Не следует поддаваться на слова «акция», «количество ограничено», «спешите купить» и т.д.



2 Отсутствие курьерской доставки и самовывоза

В этом случае нередко приходится вносить предоплату за услуги транспортной компании. Злоумышленники могут предоставить поддельные квитанции об отправке товара.



3 Отсутствие контактной информации и сведений о продавце

Если на сайте прописаны только форма обратной связи и мобильный телефон продавца, такой магазин может представлять опасность. Перед обращением сюда следует почитать отзывы в интернете.



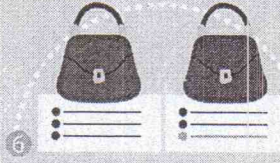
4 Подтверждение личности продавца посредством направления покупателю скана его паспорта

Документ, особенно отсканированный, легко подделать.



5 Отсутствие истории у продавца или магазина

Потенциально опасными являются страницы, зарегистрированные пару дней назад.



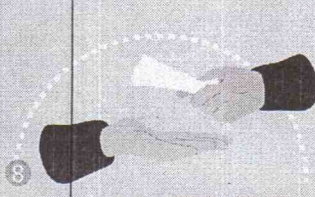
6 Неточности и несоответствия в описании товаров

Желательно почитать описания такого же товара на других сайтах.



7 Чрезмерная настойчивость продавцов и менеджеров

Если представитель продавца начинает торопить с оформлением заказа или его оплатой, стоит отказаться от покупки. Мошенники часто используют временный фактор, чтобы нельзя было оценить все нюансы сделки.



8 Требование предоплаты продавцом

Особенно должно насторожить предложение перевести деньги через анонимные платежные системы, электронные деньги, банковским переводом на карту частного лица. В таком случае нет гарантий возврата или получения товара.

Ошибки самого покупателя

Разочарование от покупки в интернет-магазине нередко наступает и по вине самого покупателя. Ошибки происходят из-за:



Недостаточных знаний об особенностях заказываемого товара: не совпадает размерный ряд, не подходит фасон и т.д.



Невнимательности при оформлении заказа



Поспешности

Потребитель вправе отказаться от покупки, совершенной в интернете, в течение семи дней после получения товара, при этом оплатив обратную доставку товара.

Стоит помнить: желательно заранее изучить отзывы о магазине или продавце, просмотреть характеристики товаров на других сайтах, провести замеры, внимательно оформлять заказ

По рекомендациям Роспотребнадзора

Как вырыть себе яму?

- ☹ Фотографировать свою карточку и выложить ее в интернете

Выход:

- Не выкладывайте фото своей карты в интернет.
- Если очень хочется, закройте минимум 8 цифр.
- Никогда никому не сообщайте СМС-код (три цифры с обратной стороны).

- ☹ Рассекретить пароль

- ♦ Написать на бумажке и хранить на видном месте.
- ♦ Дать пароль «на минуточку» - особенно через сообщение в социальных сетях.
- ♦ Сообщить его по телефону «сотруднику банка» или «платежного сервиса».

Выход:

- Использовать одноразовые пароли: смс - пароли, таблицы кодов.
- Даже одноразовые пароли никому не сообщать.
- Включить смс-уведомления об операциях.



Будьте бдительны и внимательны!



- ☞ Не сообщайте номер карты другим людям.
- ☞ Храните банковскую карту в надежном месте.
- ☞ Не держите записанные пароли и коды рядом с картой.
- ☞ Заведите отдельную карту для покупок в интернете.
- ☞ Используйте для покупок в интернете только личный компьютер.
- ☞ Регулярно обновляйте антивирусную защиту компьютера.
- ☞ Старайтесь делать покупки в известных и проверенных интернет-магазинах.
- ☞ Перед подтверждением оплаты убедитесь, что в адресной строке браузера указан протокол https. Только этот протокол обеспечивает безопасную передачу данных.
- ☞ Подключите в банке услугу смс-уведомлений чтобы получать сведения обо всех совершаемых платежах.
- ☞ Сохраняйте документы об оплате и доставке товаров, полученные по электронной почте.
- ☞ Регулярно просматривайте в интернет-банке историю выполненных операций по вашим картам

руководитель Шугалева Татьяна Ивановна
Художник Мещеряков Александр Иванович
Куратор проекта Шугалева Татьяна Ивановна

Безопасность платежей в интернете



633000, Российская Федерация,
г. Пермь, Первомайская - Коммунистическая ул., д. 35
телефон: (4132) 40-838, факс: (4132) 400-501
e-mail: shugaleva@peroz.ru

на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

При этом в отношении технически сложных и дорогостоящих товаров эти требования покупателя подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков.

Покупатель вместо предъявления требований, указанных выше, вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет покупатель должен вернуть товар с недостатками.

Покупатель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. В соответствии со ст. 22 Закона данное требование подлежит удовлетворению продавцом в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

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



ПОМНИТЕ! Если обнаружены недостатки товара, в отношении которого гарантийные сроки или сроки годности не установлены, покупатель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня передачи его покупателю, если более длительные сроки не установлены законодательными актами.



Покупатель также вправе предъявить требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ВОЗВРАТА СТОИМОСТИ ТОВАРА



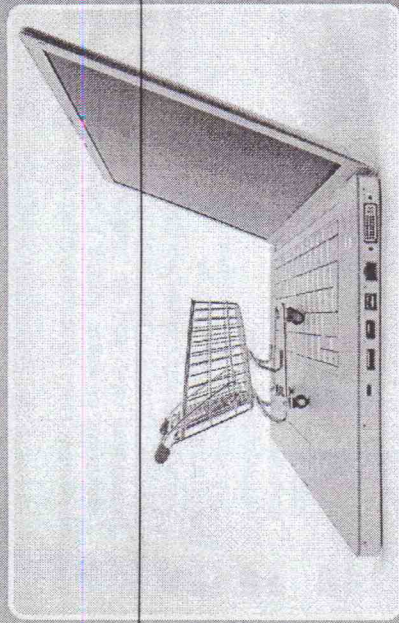
В случае если возврат суммы, уплаченной покупателем за товар, осуществляется одновременно с возвратом товара покупателем, возврат указанной суммы осуществляется продавцом с согласия покупателя одним из следующих способов:

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

Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, несет продавец.

Оплата товара покупателем путем перевода средств на счет третьего лица, указанного продавцом, не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной покупателем суммы при возврате покупателем товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества.

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ




ВОЗВРАТ ТОВАРА, КУПЛЕННОГО ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ


В настоящее время покупки посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» становятся очень актуальными, ведь это удобно и быстро. Между тем далеко не всегда заказанный товар соответствует ожиданиям потребителей. Можно ли вернуть заказанный таким способом товар, даже если никаких недостатков в нем Вы не обнаружили? Как и в какие сроки это можно сделать? Надеемся, что наша памятка поможет Вам найти ответы на эти вопросы.


НОРМАТИВНАЯ БАЗА

- Закон РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (ст.26.1, далее - Закон);
- Правила продажи товаров дистанционным способом утв. постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. № 612 (далее - Правила продажи товаров дистанционным способом).


ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

 Покупатель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

 Продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу товаров дистанционным способом;

 Продажа товаров дистанционным способом - продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или с использованием сетей почтовой связи, сетей электросвязи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также сетей связи для трансляции телеканалов и (или) радиоканалов, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.


ТОВАРЫ, ПРОДАВАЕМЫЕ ДИСТАНЦИОННО

 Перечень товаров, продаваемых дистанционным способом, и оказываемых в связи с такой продажей услуг определяется продавцом. Однако есть и ограничения, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

Так, согласно п.5 Правил продажи товаров дистанционным способом не допускается продажа дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством Российской Федерации. К ним, в частности, отнесены:


- ✗ драгоценные камни и изделия из них;
- ✗ вооружение, боеприпасы к нему;
- ✗ военная техника, запасные части, комплектующие изделия и приборы к ним;
- ✗ взрывчатые вещества, средства взрывания, пороха;
- ✗ яды, наркотические средства и психотропные вещества;
- ✗ лекарственные средства, за исключением лекарственных трав;
- ✗ табачная продукция и табачные изделия;
- ✗ спирт этиловый и др.

ПОРЯДОК И СРОКИ ВОЗВРАТА

 Законом и Правилами продажи товаров дистанционным способом предусмотрено 2 вида возврата товара, приобретенного дистанционно:


- ➔ возврат товара надлежащего качества;
 - ➔ возврат товара ненадлежащего качества.
- При этом продавец в момент доставки обязан довести до сведения покупателя в письменной форме, в частности, информацию о порядке и сроках возврата товара потребителем. Данная информация должна содержать:
- адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара;
 - режим работы продавца;
 - максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу, или минимально установленный срок;
 - предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора;
 - срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.

ВОЗВРАТ ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

 Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней (п.4 ст.26.1 Закона, п.21 Правил продажи товаров дистанционным способом).

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. Возврат

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

 **ПОМНИТЕ!** Отсутствие у покупателя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца (например, свидетельские показания или выписка по банковскому счету, с которого списаны денежные средства в счет оплаты товара).

Однако потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем (например, в случае, если Вы заказали мебель по индивидуально-определенным Вам габаритам и размерам).

При отказе покупателя от товара продавец должен возвратить сумму, уплаченную покупателем, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

При возврате покупателя товара надлежащего качества составляется накладная или акт о возврате товара, в которых указываются:

- полное фирменное наименование (наименование) продавца;
- фамилия, имя, отчество покупателя;
- наименование товара;
- даты заключения договора и передачи товара;
- сумма, подлежащая возврату;
- подписи продавца и покупателя (представителя покупателя).

ЗНАЙТЕ! Отказ или уклонение продавца от составления накладной или акта не лишают покупателя права требовать возврата товара и (или) возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором.

ВОЗВРАТ ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

 Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продавцу товара установлены ст.18-24 Закона и аналогичны последствиям продажи любого товара ненадлежащего качества.

Так, покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если это не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- ➔ безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;
- ➔ соразмерного уменьшения покупной цены;
- ➔ замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или