

РЕКОМЕНДАЦИИ ГРАЖДАНАМ:

Как не стать жертвой мошенников, покупая товары в интернете

Особенностью розничных интернет-продаж является то, что у покупателя отсутствует возможность непосредственного ознакомления с товаром в момент принятия решения о покупке.

Отношения с покупателями интернет-магазина регулируются ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей».

Ошибки самого покупателя:

Самой часто встречающейся причиной разочарования в интернет-покупках, как ни странно, являются ошибки самого покупателя. Чаще всего это бывает связано либо с недостаточными знаниями покупателя об особенностях заказываемого товара, либо с банальной невнимательностью и поспешностью при оформлении заказа.

Например, если речь идет о покупке одежды или обуви, купленная вещь может просто не подойти — по размеру, фасону и т. д. К счастью, эта проблема обычно легче всего решается. Вероятность такой ошибки тем меньше, чем внимательнее и дотошнее покупатель относится к выбору товара и чем больше покупок он делает. Многочисленные покупки дают опыт и знания об особенностях размерного ряда того или иного бренда, о качестве вещей конкретной марки и других нюансах. Очень помогают избежать ошибок таблицы соответствия размеров на сайтах магазинов и производителей. Огромным подспорьем являются и тематические ресурсы, форумы и блоги, изучив которые, можно также узнать много полезной информации о выбранном товаре. Поэтому новичкам перед совершением покупки желательно потратить немного времени и постараться найти побольше информации о выбранном товаре.

Бывают и ошибки при оформлении заказа. Достаточно невнимательно отнестись к выбору опций при оформлении заказа, чтобы получить, например, вещь ненужного размера или не того цвета, или купить привязанный к определенному мобильному оператору сотовый телефон, который не будет работать в отечественных сетях связи, или вообще оправить собственную посылку по неверному адресу.

Поэтому главное при оформлении любого заказа — **внимание и неторопливость**. Изучите рейтинг магазина, в котором Вы собрались делать покупку, описание понравившегося товара и отзывы о нем, поищите информацию об особенностях размерного ряда данного бренда, внимательно заполните сведения об адресе доставки и платежные реквизиты — и риск ошибок на этом этапе будет сведен к минимуму.

Учитывая, что при дистанционной продаже покупатель лишен возможности осмотреть товар и получить о нем исчерпывающую информацию, законодатель обязывает Продавца до заключения договора розничной купли-продажи предоставить покупателю информацию об основных потребительских свойствах товара и адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, полном фирменном наименовании (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, о порядке и сроках возврата товара (п. 4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»).



Для того, чтобы радость онлайн-покупок не была омрачена получением некачественного товара или потерей денег мы рекомендуем Вам **обратить внимание на некоторые признаки потенциально опасных Интернет-магазинов.**

1. Низкая цена. Если вы нашли объявление или магазин, предлагающий товары по ценам существенно ниже рыночных, имейте в виду, что мошенники часто используют данный прием для привлечения жертв.

На что следует обратить внимание? Посмотрите стоимость аналогичных товаров в других Интернет-магазинах, она не должна отличаться слишком сильно.

2. Требование предоплаты. Если продавец предлагает перечислить предоплату за товар, особенно с использованием анонимных платежных систем, электронных денег или при помощи банковского перевода на карту, выданную на имя частного лица, нужно понимать, что данная сделка является опасной.

На что следует обратить внимание? Учитывайте риски при совершении Интернет-покупок. Помните о том, что при переводе денег в счет предоплаты Вы не имеете никаких гарантий их возврата или получения товара. Если Вы решили совершить покупку по предоплате, проверьте рейтинги продавца в платежных системах.

3. Отсутствие возможности курьерской доставки и самовывоза товара. Данные факторы вынуждают покупателей пользоваться для доставки товара услугами транспортных компаний и, соответственно, вносить предоплату.

На что следует обратить внимание? Выбирая из нескольких магазинов, следует отдать предпочтение тому, в котором есть возможность забрать товар самостоятельно. Злоумышленники могут предоставить поддельные квитанции об отправке товара транспортной компанией.

4. Отсутствие контактной информации и сведений о продавце. Если на сайте Интернет-магазина отсутствуют сведения об организации или индивидуальном предпринимателе, а контактные сведения представлены лишь формой обратной связи и мобильным телефоном, такой магазин может представлять опасность.

На что следует обратить внимание? Внимательно изучите сведения о продавце. Помните о том, что Вы собираетесь доверить деньги лицу или компании, о которой Вы ничего не знаете. Если на сайте указан адрес магазина, проверьте, действительно ли магазин существует. Очень часто злоумышленники указывают несуществующие адреса, либо по данным адресам располагаются совсем другие организации. Проверьте отзывы о магазине в открытых Интернет-рейтингах, пролистайте отзывы как можно дальше, злоумышленники могут прятать негативные отзывы за десятками фальшивых положительных оценок. В случае совершения покупок посредством электронных досок объявлений посмотрите историю сделок продавца и ознакомьтесь с его рейтингом, многие торговые площадки предлагают подобную услугу.

5. Отсутствие у продавца или магазина «истории». Если Интернет-магазин или учетная запись продавца зарегистрированы несколько дней назад, сделка с ними может быть опасной.

На что следует обратить внимание? Создание Интернет-магазина – дело нескольких часов,



изменение его названия и переезд на другой адрес – дело нескольких минут. Будьте осторожны при совершении покупок в только что открывшихся Интернет-магазинах.

6. Неточности или несоответствия в описании товаров. Если в описании товара присутствуют явные несоответствия, следует осторожно отнестись к подобному объявлению.

На что следует обратить внимание? Внимательно прочитайте описание товара и сравните его с описаниями на других Интернет-ресурсах.

7. Излишняя настойчивость продавцов и менеджеров. Если в процессе совершения покупки менеджер магазина начинает торопить Вас с заказом и оплатой товара, убеждая в том, что если не заказать его сейчас, то цена изменится или товар будет снят с продажи, не поддавайтесь на уговоры и трезво оценивайте свои действия.

На что следует обратить внимание? Злоумышленники часто используют временной фактор для того, чтобы не дать жертве оценить все нюансы сделки. Тщательно проверяйте платежную информацию и при наличии любых сомнений откладывайте сделку.

8. Подтверждение личности продавца путем направления отсканированного изображения паспорта. Ожидая перевода денег, продавцы в социальных сетях часто направляют изображение своего паспорта покупателю с целью подкупить его доверие.

На что следует обратить внимание? Помните, что при современном развитии техники изготовить изображение паспорта на компьютере не представляет никакого труда. Данное изображение никаким образом не может подтверждать личность лица, направившего его вам.

ВЫВОД: Если Интернет-магазин или объявление соответствуют хотя бы одному из указанных признаков, это серьезный повод задуматься о целесообразности совершения сделки.

Если под их описание подходят два или более признака, мы настоятельно рекомендуем вам воздержаться от контактов с данным продавцом или магазином.





Как не стать жертвой мошенников, покупая товары в интернете

Признаки потенциально опасного интернет-магазина



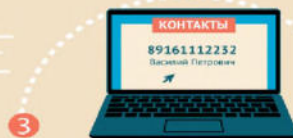
1 Низкая цена

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.



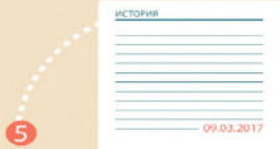
3 Отсутствие контактной информации и сведений о продавце

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 временной 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



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



Памятка потребителю О заключении договора об оказании платных юридических услуг

В Управление Роспотребнадзора по Иркутской области и консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области» поступают многочисленные жалобы от граждан на недобросовестные организации, оказывающие юридические услуги, в том числе на их низкое качество.

К юридическим услугам относятся:

- юридические консультации;
- составление юридических документов, например, претензий, требований, жалоб, заявлений, исковых заявлений в суд и пр.;
- обращение в суд от имени или в интересах потребителя;
- представление интересов потребителя в суде.

Заключение договора

Договор об оказании юридических услуги заключается в письменной форме и подписывается потребителем. Один экземпляр договора остается у потребителя.

В договоре должно быть указано:

- наименование исполнителя и заказчика;
- перечень и сроки оказываемых услуг, их начало и окончание;
- стоимость услуг (каждой услуги) и порядок оплаты;
- права и обязанности сторон;
- ответственность сторон по договору.

Помните, что исполнитель не вправе изменять условия договора, в том числе, стоимость услуг, без согласия потребителя.

Запрещается оказывать дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Внимательно выбираем юридическую организацию

Прежде чем заключить договор на оказание юридических услуг, необходимо побольше узнать о деятельности организации.

Совет: Не стоит доверять первой попавшейся организации, которую Вы нашли в интернете, или если Вас пригласили по телефону на консультацию в рамках «бесплатной» акции.

На что обратить внимание при заключении договора:

1. Представлена ли на сайте юридической компании информация о полном ее наименовании, с указанием организационно-правовой формы, ОГРН, ИНН. Проверить информацию можно в реестре индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

2. Не подписывайте договор, не прочитав внимательно его содержание.

3. При подписании договора внимательно изучите раздел о цене договора и каждой услуги в отдельности. Если в договоре есть отсылка к «прейскуранту», приложению, требуйте ознакомить Вас с ними и приложить их к договору.

4. Перед обращением в юридическую организацию ознакомьтесь в интернете с отзывами о ее работе.

5. Вас должно насторожить, если сотрудник настойчиво предлагает свои услуги и обещает вам 100-процентный положительный результат. Помните, что в каждой спорной ситуации есть слабые и сильные стороны, которые могут повлиять на результат.

6. Важно помнить, что не все оказываемые юридические услуги действительно нужны для достижения положительного результата. Поэтому проконсультируйтесь по спорному вопросу с несколькими юристами.

Совет: Не подписывайте акты оказанных услуг до момента их приемки.



Право потребителя на отказ от услуг

Если юридической организацией нарушены сроки оказания услуг (начальные, конечные или промежуточные) потребитель вправе по своему выбору:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить оказание услуг третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за оказанную юридическую услугу;
- отказаться от исполнения договора об оказании юридических услуг;
- потребовать полного возмещения убытков, причиненных в связи с нарушением сроков оказания услуг;
- при этом юридическая организация уплачивает потребителю неустойку в размере 3 % от цены услуги или общей цены договора, если цена услуги не определена за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки.

В соответствии со ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от оказания юридических услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением договора.

Фактически понесенные расходы должны быть подтверждены Исполнителем документами (например, если до отказа от услуг вам была оказана платная юридическая консультация и ее стоимость определена в заключенном с вами договоре).

Если потребителем обнаружены недостатки оказанных юридических услуг (в том числе после подписания акта приемки услуг), то потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (если это возможно в конкретной ситуации);
- возмещения понесенных расходов по устранению недостатков услуги третьим лицом;
- расторжения договора, если недостатки оказанной услуги не будут устранены или если обнаружены существенные недостатки оказанной услуги.

К недостаткам услуг может быть отнесено:

1. Составление однотипных жалоб в различные надзорные органы, которые носят формальный характер.
2. Преждевременная подготовка судебных документов или жалоб в надзорные органы, если спор еще не рассмотрен в претензионном порядке.

За получением подробной консультации и правовой помощи в сфере защиты прав потребителей, в том числе, в части досудебной или судебной защиты прав потребителей, можно обращаться в консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»: г. Иркутск, ул. Трилиссера, 51, телефон 8(3952) 22-23-88; ул. Пушкина, 8, телефон 8(3952) 63-66-22, Управление Роспотребнадзора по Иркутской области, г. Иркутск, ул. Карла Маркса, 8, телефон 8(3952) 33-58-36.

Телефон Единого консультационного центра Роспотребнадзора **8-800-555-49-43**.



ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ:

Что делать, если купил некачественную вещь на маркетплейсе

Пошаговая инструкция

Инструкция подготовлена Роспотребнадзором на основе положений Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон)

1. На маркетплейсах (Wildberries, OZON, Яндекс.Маркет, СберМегаМаркет и др.) продают свои товары самостоятельные хозяйствующие субъекты. Сами площадки также могут выступать продавцами. Признаки маркетплейса указаны в преамбуле Закона.
2. За качество товара отвечает изготовитель. Но по российскому законодательству свои претензии можно предъявить также продавцу. Каждый продавец это знает и поэтому должен рассматривать претензии потребителей по качеству реализуемых им товаров. (статьи 18 и 19 Закона)
3. Сам маркетплейс, если он не значится продавцом товара, не должен принимать и рассматривать претензии по качеству. Такое решение принимает продавец самостоятельно (но площадка может выступать посредником при передаче такого рода претензий и ответов на них). Обязанности маркетплейса указаны в пунктах 2.1, 2.2, 2.3 статьи 12 Закона.
4. Маркетплейс обязан при покупке товаров раскрыть информацию о том, кто является продавцом (пункт 1.2 статьи 9 Закона) с указанием на наименование и отдельные идентифицирующие реквизиты (например по ОГРН/ОГРНИП всегда можно найти дополнительную информацию в [электронном сервисе](#) ФНС). Эта информация может быть в карточке товара, в сведениях о заказе, в электронном чеке.
5. Чтобы избежать покупки проблемного товара, рекомендуем в момент формирования заказа, ознакомиться с описанием товара и его характеристиками, с отзывами, видео и фотографиями покупателей, задать продавцу вопрос для уточнения деталей по конкретному товару (прямо в карточке товара). Более того, на некоторых маркетплейсах можно посмотреть рейтинг продавца, который отражает надежность продавца и качество его товаров.
6. Многие маркетплейсы реализовали систему доставки таким образом, что перед приобретением товара у потребителя есть возможность осмотреть и проверить товар на наличие брака. Если при осмотре приобретаемой вещи перед покупкой были обнаружены дефекты, то у потребителя есть право отказаться от покупки позиции, и, в случае предоплаты, потребовать возврат денежных средств.
7. Если недостаток был обнаружен после приобретения, потребителю рекомендуется ознакомиться с условиями возврата товара, прописанными на сайтах маркетплейсов. Например, на некоторых площадках необходимо заполнить заявку в «личном кабинете», приложив при этом фото и видео товара с дефектом. Если дефект хорошо виден на фото и видео, шансы на возврат денег за бракованный товар выше.
8. При обнаружении недостатка в товаре действует простое правило – с претензией к продавцу (через маркетплейс) можно обратиться в течение гарантийного срока (срока годности), срока службы (а если они не установлены в разумный срок, но в пределах двух лет). См. пункт 1 статьи 19 Закона. Экспертизу можно провести как самостоятельно, так и



силами маркетплейса. При подтверждении брака в результате экспертизы маркетплейс возмещает полную стоимость товара и дополнительные расходы на проведение экспертизы в случае, если она проводилась силами потребителя.

9. Если гарантийный срок менее 2 лет, то это не препятствует заявлению претензии. В этих случаях потребитель сам должен доказать, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента (т.е. провести экспертизу, которая покажет, что недостаток – это производственный брак). См. пункт 5 статьи 19 Закона, пункт 6 статьи 18 Закона.

10. В течение гарантийного срока (о нем продавец должен сообщить при продаже товара) потребителю не нужно проводить экспертизы за свой счет (пункт 6 статьи 18 Закона). Достаточно обратиться к продавцу с претензией, указать на выявленные недостатки и заявить одно из требований:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

11. После заявления претензии по качеству продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара (пункт 5 статьи 18 Закона). Если при дистанционной продаже продавец не может оперативно принять товар (через пункт выдачи заказов), то отказывая потребителю он будет нести ответственность за нарушение прав потребителей. При обращении в суд необходимо заявить, что продавец нарушил указанную обязанность и отказал необоснованно.

12. Если возникает спор о причинах возникновения недостатка (продавец не может безосновательно утверждать, что потребитель сам сломал вещь или пользовался ей с нарушением правил эксплуатации), то проводится экспертиза за счет продавца (если потребитель не прав, то с него могут быть взысканы расходы на экспертизу, поэтому не следует злоупотреблять своим правом, если нарушены правила эксплуатации). Эти правила указаны в пункте 5 статьи 18 Закона.

13. Требование о возврате денег рассматривается в течение 10 дней. Передайте товар для проверки качества, если этого требует продавец. Сроки устранения недостатков должны быть минимальные, они согласовываются сторонами и не могут быть более 45 дней. Замена товара должна произойти за 7 дней (а если нужна проверка качества, то закон позволяет это делать в течение 20 дней). См. статьи 20-22 Закона.

14. За нарушение сроков удовлетворения требований потребителя установлена неустойка – 1% от стоимости товара в день (статья 23 Закона).



15. Большинство споров рассматривается и удовлетворяется в добровольном порядке. Если вам отказано в удовлетворении требования, возможно, это произошло по ошибке персонала маркетплейса или продавца. Заявите требование повторно со ссылками на законы и нашу памятку.

Wildberries

Повторно свои требования можно заявить заполнив форму обратной связи в Личном Кабинете маркетплейса, или обратившись к сотруднику клиентской поддержки в официальном мессенджере маркетплейса, или написав на электронную почту, которая размещена в разделе «Контакты» (например, на сайте Wildberries <https://www.wildberries.ru/services/kontakty>).

Яндекс Маркет

Правила площадки предусматривают дополнительно две стадии обжалования решения по спору. С не решенным в пользу потребителя вопросом можно обратиться к арбитру (если долго нет ответа или есть вопросы по принятому решению, то у покупателя появляется новая кнопка в интерфейсе – «пожаловаться арбитражу»), а его решение можно обжаловать в апелляции. Подробнее см. пункт 8.4 Правил (https://yandex.ru/legal/market_termsofuse/).

OZON

На маркетплейсе OZON также есть возможность пересмотреть решение, которое принял продавец товара. Спор можно открыть в течение 5 календарных дней с момента отказа продавца. Специалисты OZON рассмотрят заявку и вынесут окончательное решение в течение 3 календарных дней: подлежит товар возврату или нет. Подробные инструкции можно посмотреть [здесь](#).

О нарушении прав потребителей вы можете сообщить в Управление Роспотребнадзора по Иркутской области.

Обратите внимание, что для возврата денег, если этого не произойдет в результате рассмотрения жалобы, необходимо обращаться в суд. Мы принимаем все необходимые профилактические меры, разъясняем права и обязанности, помогаем найти решение, но если продавец уверен в своей правоте и отказывает в удовлетворении требований потребителя, то необходимо рассмотреть вариант обращения в суд с иском.

