

тратить лишнего. Во-вторых, в случае непредвиденных обстоятельств, мошенничества или ошибок по вине Вашей невнимательности пострадает только часть Ваших денег.

Никогда и никому не сообщайте данные своей карты или электронного кошелька! Пин-коды, коды безопасности CVV/CVC, пароли для входа и другую информацию, которая даст доступ третьим лицам к Вашему счету!

Мошенники под тем или иным предлогом часто предлагают перевести Вам деньги или требуют сообщить несанкционированные данные Вашего счета для совершения сделки. Помните, что никто не даст Вам денег просто так и не введется ни на какие уловки. Единственный вариант, при котором магазин или продавец может запросить информацию о Вашем счете – при возврате средств. И в этом случае будет достаточно только номера счета.

Старайтесь не пользоваться анонимными счетами и интернет-кошельками для совершения виртуальных покупок. Все Ваши оплаты должны быть персонализированными, чтобы в случае конфликтной ситуации Вы смогли доказать факт совершения Вами платежа.

Сохраняйте все чеки. Даже электронные платежные системы, онлайн-банкинги и мобильные системы перевода обеспечивают потребителя чеками. Их можно и нужно сохранять до момента истечения гарантийного срока приобретаемого товара.

Оплачивайте товар по факту получения. Если по каким-либо причинам Вы не доверяете продавцу или сомневаетесь в проведении электронной оплаты, оплаты в форме задатка, выберите форму оплаты при получении. Как правило, продавцу это неудобно и невыгодно, поэтому подобная система сотрудничества часто стоит дороже других вариантов. Но в этом случае Вы полностью обезопасите себя от мошенников и будете знать, что если товар не придет, то и платы с Вас никто не потребует.



БЕЗВОЗМЕЗДНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ:

Государственная инспекция Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей

Адреса сайтов: <http://gosalcogol.tatar.ru>; <http://tatzppp.ru>

Территориальный орган	Телефон
Альметьевский	(8553) 33-67-02
Арский	(84366) 3-28-93
Зеленодольский	(84371) 4-58-78
Казанский	(843) 277-94-96
Набережночелнинский	(8552) 71-43-03
Нижнекамский	(8555) 36-63-76
Чистопольский	(84342) 5-49-85

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан (Татарстан). Телефон горячей линии: (843) 236-94-11 on-line консультация в «ВКонтакте»: <https://vk.com/zpprpnrt>
Адрес сайта: <http://16.rosпотребнадzor.ru>

Консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)». Тел. (843) 221-90-16
Адрес сайта: <http://fbuz16.ru>

Издается по заказу Госалкогольинспекции Республики Татарстан в рамках исполнения Подпрограммы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014-2020 годы»



ИНТЕРНЕТ-ПОКУПКИ. ПОТРЕБИТЕЛЯМ НА ЗАМЕТКУ

Интернет-пространство набирает популярность с каждым днем. Сейчас это также безграничная зона товарооборота и продажи услуг. Совершать покупки в интернете – быстро, легко и удобно. Однако здесь существует немало рисков. Кто угодно может зарегистрировать сайт и начать продавать товары, даже не имея лицензии и сертификации. А может и вовсе совершать мошеннические операции, маскируясь под вид магазина.

Как обезопасить себя и получить только комфортный процесс и гарантированный результат?

Поиск продавца

В реальной жизни сделка происходит на месте. Вы – деньги, Вам – товар. В интернете между передачей оплаты и получением товара должно пройти какое-то время, затрачиваемое на доставку. Как убедиться, что Вас не обманут, и товар действительно будет отправлен?

Репутация магазина – лучший гарант для выбора. Если Вы новичок на интернет-рынке, пользуйтесь сайтами с мировым именем и тысячами отзывов от реальных покупателей. Не ленитесь потратить некоторое время, чтобы изучить рекомендации других пользователей о данном продавце и его честности. Также существуют пользовательские базы с «черным списком» продавцов, форумы и сайты-отзовики, которые также могут помочь.

В соответствии со ст. 8 и 9 Закона РФ «О защите прав потребителей» по требованию потребителя продавец должен предоставить информацию о реализуемых товарах, о деятельности организации: фирменное наименование, место нахождения (адрес), данные о государственной регистрации, режим работы.

Старайтесь не пользоваться услугами малоизвестных сайтов. Но если это все-таки происходит, совершите первую пробную покупку на минимальную сумму и проверьте деятельность площадки.

Как правильно выбрать товар

На фотографиях в интернете товар практически всегда выглядит красиво и презентабельно. По факту прихода может оказаться, что статутка в три раза меньше, чем Вы себе представляли, ботинки не по размеру, костюм некачественно сшит и т.д.

Прежде всего, помните, что согласно ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» Вы имеете право получить исчерпывающую информацию о приобретаемом товаре: размер, цвет, фасон, технические и физические характеристики и т.д. Фотографии, видео, текстовое описание – не

стесняйтесь требовать все это у продавца. Если необходимая информация отсутствует в номенклатурном описании товара, пишите письмо продавцу или лицу, ответственному за обратную связь с потребителем. Если продавец отказывает Вам по тем или иным причинам – поищите другой магазин.

Нелишним будет изучить отзывы других клиентов о выбранной Вами вещи. Насколько она соответствует описанию по внешнему виду, качеству исполнения, совпадают ли заявленный размер с фактическим. Так Вы сможете составить реальное представление, ведь продавец в любом случае будет стараться презентовать свой товар только с лучшей стороны. Но что же делать, если товар Вам не подошел по тем или иным причинам?

Помните, что согласно ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» Вы вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи – 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, Вы вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара.

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

Вы имеете право вернуть все, кроме:

- Изделий, имеющих индивидуально – определенные свойства и изготовленные по Вашему личному заказу.

При отказе от товара продавец должен возвратить Вам уплаченную денежную сумму, за исключением расходов продавца на доставку от Вас возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

Если пришел некачественный товар

В этом случае алгоритм действий никак не отличается от аналогичных ситуаций в реальной жизни. В случае обнаружения недостатков товарах потребитель в соответствии с требованиями ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» вправе:

- потребовать замены этого изделия на товар такой же марки (модели и (или) артикула);
- потребовать замены этого изделия на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Требование потребителя должно быть удовлетворено на основании письменной претензии, которую необходимо направить продавцу заказным письмом с уведомлением о вручении.

Продавец в интернете точно так же имеет право провести экспертизу товара ненадлежащего качества, при несогласии с результатами экспертизы Вы имеете право оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

В случае неудовлетворения Ваших законных требований в досудебном порядке устояновленные законом сроки, Вы вправе обратиться с иском заявлением в суд с приложением доказательств: чеки об оплате, договор с интернет-продавцом, скриншоты с перепиской, фото- и видеоматериалы, подтверждающие покупку и дефекты товара, гарантийные и почтовые талоны.

Безопасность интернет-платежей

Чаще всего для оплаты интернет-покупки потребители используют банковские карты. Реже – электронные кошельки.

Для того чтобы обезопасить свои денежные средства, заведите отдельную банковскую карту именно для интернет-покупок. Во-первых, это поможет Вам контролировать свои расходы и не

