

Рекомендации (памятка) для потребителей услуг интернет - торговли

15 марта 2018 года отмечается Всемирный день защиты прав потребителей.

Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Нижегородской области разработаны рекомендации (памятки) для потребителей интернет-торговли.

Рекомендации (памятка) для потребителей по дистанционному способу продажи товара

По сложившейся традиции тематику Всемирного дня защиты прав потребителей определяет Международная Федерация потребительских организаций – (Consumers International –CI). В 2018 году он проходит под девизом “*Making digital marketplaces fairer*» - «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными».

Управление Роспотребнадзора по Нижегородской области в рамках подготовки к празднованию Всемирного дня защиты прав потребителей разработало следующие рекомендации для потребителей при приобретении товаров дистанционным способом (интернет- торговля):

- Проверить соответствие информации на сайте с информацией, предоставляемой продавцом по телефону, посредством телевидения.
- Оценить необходимость совершенной покупки.
- Обратить внимание на наличие информации на сайте о наименовании продавца и его месте нахождения.
- При возможности идентифицировать юридическое лицо, ИП по реестру налоговой службы.
- 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.
- Ознакомиться с отзывами на сайте.
- При формировании заказа обращать внимание на форму доставки и оплаты.
- При получении товара оценить объем предоставленной информации с объемом установленным законодательно.

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.

- **Сохранять документы**, подтверждающие факт и условия покупки товара.

Также для возврата товара требуется **сохранять товарный вид и потребительские свойства**.

- **Своевременно предъявлять претензию**.

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 вернуть** 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 не 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.