

В преддверии акции интернет-магазинов «киберпонедельник», которая стартует в России 30 января (ровно в 00:00) и продлится до 2 февраля (23:59), Роспотребнадзор напоминает, что так называемый режим «параллельного импорта» (прямой ввоз безопасных и качественных товаров из любых стран, минуя «разрешение» изготовителя товара продавать его на территории России) не влияет на объем прав российских потребителей.

В новых условиях потребителям необходимо обращать особое внимание на гарантийный срок товара.

Товар без гарантийного срока не запрещен к продаже. Но даже в этом случае у покупателя остается право в течение двух лет обратиться к продавцу с требованием о ремонте или возврате денег.

Важно, что наличие гарантийного срока освобождает покупателя от обязанности доказывать причины возникновения недостатка в период действия гарантии.

Чтобы не разочароваться в покупках, Роспотребнадзор предлагает потребителям в период проведения подходить к процессу приобретения товаров «по акции» осознанно и с учетом следующих рекомендаций.

1. Отказ от покупки.

От товара «по акции» у потребителя есть право отказаться.

В случае с интернет-покупкой – в любое время до передачи товара потребителю, а после передачи – в течение семи дней (Внимание! Правило не применимо к лекарствам). При возврате должно соблюдаться условие о том, что товарный вид товара, который вы возвращаете продавцу, и его потребительские свойства должны быть бережно сохранены. Поэтому важно при получении проверить покупку так, чтобы сохранить и

товарный вид, и потребительские свойства товара.

2. Цена.

Цена товара «по акции», как и условия его покупки (количество, ассортиментный ряд, размер, иные особенности), должны быть вам (как покупателю) однозначно ясны из описания. Поэтому, если продавец не сформулировал свое предложение на сайте (в приложении) для покупателя четко и понятно, выберите того продавца, который это требование выполнил.

Если вы определились с продавцом, то ваш договор считается заключенным с момента выдачи кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар (заключить договор). Продавец обязан приступить к своим обязанностям по передаче потребителю заказанного товара, даже если он еще не оплачен.

На что обратить внимание при большой скидке или низкой цене:

- Товар мог неожиданно «подорожать» перед акцией. Проверьте цену на товар со скидкой у других продавцов или воспользуйтесь сервисами отслеживания цены, если они доступны на сайте или в приложении.
- Слишком низкая цена может свидетельствовать о продаже контрафактного товара. Если сомневаетесь, не является ли товар подделкой, попробуйте запросить у продавца сведения о сертификате или декларации соответствия, изучить отзывы, напрямую спросить продавца об оригинальности товара.
- Обратите внимание на стоимость доставки товара при его оплате. Большая скидка на товар может быть достигнута за счет дорогой доставки.

- Старайтесь не переходить в мессенджеры для обсуждения вопроса покупки, остерегайтесь предложений оформить товар заново и оплатить в обход маркетплейса или сайта продавца по выставленному счету или переводом на карту физического лица.
- Если платите наличными, делайте это только после того, как распаковали товар и убедились в его комплектности и исправности.
- Остерегайтесь навязчивых предложений, тем более тех, которые касаются приобретения дополнительных (не нужных вам) товаров и услуг. Помните, что комплектность товара определяется его изготовителем.

Консультирование по поводу приобретения товара и проверка его качества входят в обязанности продавца, за это продавцы не должны просить покупателя обязательно вносить дополнительные суммы (дополнительно платить).

Если вам предлагают застраховать товар или расширить гарантию, следует учитывать, что заявленный изготовителем гарантийный срок не может быть уменьшен продавцом по своему усмотрению, и точно должен быть раскрыт им до заключения договора.

Кроме того, зачастую «программы страхования» или иной «защиты покупателя» дублируют в себе обязанности, которые продавец или изготовитель должны выполнять в силу закона (например, осуществлять обмен товара на качественный или его ремонт).

3. Место совершения покупки имеет значение

Если вы предпочитаете совершать покупки на крупных торговых площадках (маркетплейсах), то там предложения о товарах (услугах) размещают как сами маркетплейсы (по закону они называются владельцами агрегаторов информации о товарах и услугах (владельцы агрегаторов)), так и посторонние продавцы, зарегистрированные на данной площадке.

Помните, что у продавца и владельца агрегатора (если он не выступает продавцом) по закону – разные обязанности.

На практике для потребителя это становится понятно, когда возникает необходимость предъявить требование о возмещении убытков, причиненных продажей товара (или оказанием услуги) на основе неполной или недостоверной информации (например, описание карточки товара не соответствовало действительности: указана неверная комплектация, недостоверные характеристики и т.п.).

Если вдруг выяснится, что владелец агрегатора не изменял информацию продавца о товаре (услуге), то он с высокой долей вероятности будет освобожден от ответственности перед потребителем, и в этом случае требование потребителя должно быть адресовано продавцу товара или исполнителю услуги напрямую.

4. Признаки добросовестного продавца.

Имеете ли вы дело с продавцом, или с владельцем агрегатора, изучайте и уточняйте информацию о них до совершения своей покупки. Убедитесь, что ни тот, ни другой, не скрывают информацию о себе. Так, на сайте (в приложении) должно быть указано фирменное наименование (наименование), место его нахождения (адрес), режим работы, ОГРН (для юридических лиц), фамилия, имя, отчество (если имеется) и ОГРНИП (для индивидуальных предпринимателей).

При этом владелец агрегатора доводит до сведения потребителей информацию о себе и продавце (исполнителе) размещая ее на своем сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Эта информация очень важна для вас, поскольку в случае обнаружения ненадлежащего качества товара или по другим причинам, приняв решение вернуть товар, вы можете столкнуться с вопросом «к кому направить претензию?»

На что обратить внимание, делая покупки на сайте или в приложении:

- Не торопитесь приобретать товар на малоизвестных вам сайтах (в приложениях), если сомневаетесь в достоверности размещенной в них информации, а тем более, если какая-либо информация о продавце отсутствует. Не пренебрегайте предварительным изучением отзывов о продавце на сайте маркетплейса или на сторонних ресурсах.
- При покупках на сайте продавца, обратите внимание, какие контакты предложены для связи. Открытый для покупателей продавец, как правило, размещает о себе следующую информацию: общие сведения о продавце, адрес офиса, магазина или пункта выдачи, телефон для связи, электронная почта, сведения об аккаунтах в социальных сетях.
- Ни при каких обстоятельствах не переводите денежные средства на счет неустановленных лиц! Проявляйте осмотрительность прежде, чем совершите какую-либо транзакцию (перевод).

Помните, что вы можете потерять не только и не столько деньги.

В современных реалиях (IT-технологии используются в том числе мошенниками и иными злоумышленниками) серьезно могут пострадать и ваши персональные данные.

Опасайтесь ссылок, которые приходят в социальные сети и на почту от третьих лиц – это могут быть ссылки на фишинговые (подменные) сайты, основной целью которых является не продажа товаров со скидками (на это и расчет в дни «киберпонедельников»), а сбор персональных данных, а также сведений о платежных картах и паролях к операциям при дистанционном банковском обслуживании. Фишинговый сайт имеет похожий, но отличающийся адрес.

- Если обнаружили подозрительные действия, предпримите меры осторожности сами и предупредите об этом (по возможности) своих близких, друзей, знакомых.

5. Доставка.

Когда делаете покупки, рассматривайте условия и сроки доставки в качестве важной для вас (с точки зрения осознанного правильного выбора) информации. Спрашивайте продавца обо всех связанных с доставкой нюансах, не стесняйтесь задавать дополнительные вопросы, это поможет сэкономить на незапланированных тратах.

На что обратить внимание, оформляя доставку:

- Базовая стоимость доставки может не включать подъем габаритного товара на этаж. Продавец обязан проинформировать о стоимости всех своих услуг (а также услуг посредников) заранее. Не оплачивайте завышенную стоимость пока не разберетесь с продавцом, почему стоимость доставки выросла. Напомните продавцу, что вы можете вообще отказаться от приемки товара, приобретенного в сети Интернет (пункт 4 статьи 26.1 Закона «О защите прав потребителей»). А если информация о доставке была доведена до вас некорректно, то и возникшие убытки должен возместить продавец (статья 12 Закона «О защите прав потребителей»).
- Сама доставка товара в ваш адрес (или адрес пункта выдачи) должна быть произведена в срок, о котором вы договорились. Часто продавец указывает максимальный срок доставки или временной интервал. Если товар не доставлен вовремя, вы можете назначить новый срок или потребовать вернуть предоплату (пункт 2 статьи 23.1 Закона «О защите прав потребителей»).
- Однако имейте в виду, что даже самый пунктуальный продавец может не уложиться с доставкой товаров в срок. Старайтесь заказывать подарки детям и близким на день рождения, а также необходимые к определенной дате товары заранее, чтобы успеть приобрести необходимое, если возникнет задержка с доставкой. При этом помните, поторопить продавца с доставкой можно, указав ему на право потребовать неустойку (см. далее).
- Если товар оплачен, но продавец «тянет» с отгрузкой или доставкой товара, то потребитель вправе потребовать уплаты ему за каждый день просрочки неустойки (пени) в размере 0,5% суммы от предварительной оплаты товара (пункт 3 статьи 23.1

Закона «О защите прав потребителей»). Это не касается случаев, когда товар не передается по вине самого потребителя, поэтому последующая доставка (по закону) производится в новые (заново согласованные с продавцом) сроки, на условиях, предусмотренных договором розничной купли-продажи.

- Если покупаете товар через маркетплейс (владельца агрегатора), то в случае нарушения срока доставки товара вы можете заявить владельцу агрегатора требование о возврате денег (возврат произойдет в течение десяти календарных дней со дня предъявления потребителем такого требования).

6. О получателях товара

Принять доставленный товар может тот, кому вы это поручили (скажем, родственник), предъявив информацию о номере заказа, либо иное (в том числе электронное) подтверждение заключения договора розничной купли-продажи или оформления заказа (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором розничной купли-продажи).

7. Как поступить с некачественным товаром

- Некачественный товар возвращайте сразу (чем раньше заявите о наличии недостатка в товаре, тем легче будет продавцу разобраться с этой проблемой).
- На маркетплейсах часто установлен свой алгоритм возврата товара. Ознакомьтесь с ним, обратите внимание, что для возврата на некоторых площадках сначала формируется заявка через сайт или приложение (для этого могут понадобиться подробные пояснения или четкие фотографии и видео), далее она рассматривается и возврат происходит через пункт выдачи товара или курьера.
- Если продавец не довел через сайт (приложение) информацию о форме и способах направления претензий, направляйте претензию в любой форме и любым способом (в случае поступления претензии потребителя продавцу (по правилам

торговли) надлежит направить вам ответ на заявленные требования).

- Формулируйте требование к продавцу, ориентируясь на Закон «О защите прав потребителей» (статьи 18-24), согласно которому в случае обнаружения в товаре недостатка (если, конечно, продавец не предупредил вас о нем заранее) потребитель имеет право и на замену такого товара, и на перерасчет его стоимости (если такой исход устраивает больше), или вовсе – на отказ от товара и возврат его стоимости. Закон предусмотрительно гласит, что оплата товара потребителем путем перевода средств на счет третьего лица, указанного продавцом, не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной потребителем суммы.
- Руководствуйтесь сроками, предусмотренными законом «О защите прав потребителей». В отношении недостатков товара требование предъявляется в течение гарантийного срока или срока годности товара, если же они не установлены – в разумный срок в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю (если более длительный срок не установлен законом или договором).