



ИНТЕРНЕТ В ПОМОЩЬ ПОТРЕБИТЕЛЮ

Рынок электронной торговли в России неуклонно расширяется, что связано с удобством совершения покупок через Интернет. Однако, несмотря на современные тенденции роста Интернет-продаж, многие люди опасаются совершать покупки в сети.

Информация, содержащаяся в Памятке, поможет Вам обезопасить себя при приобретении товаров через Интернет.

Памятка Потребителя разработана в рамках Проекта правовой подготовки профессиональных потребителей, реализуемого Тверским региональным отделением Ассоциации юристов России с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов.

 **ФОНД
ПРЕЗИДЕНТСКИХ
ГРАНТОВ**



Интернет-магазин является дистанционным способом продажи, поэтому в этом случае действуют особые правила, которые регулируются статьей 26.1 Закона «О защите прав потребителей», а также «Правилами продажи товаров дистанционным способом», утвержденными Постановлением Правительства РФ.

О ПРОДАВЦЕ

Совершая покупку в российском интернет-магазине, необходимо ознакомиться с информацией о продавце на его сайте. Это может быть юридическое лицо (ООО, ОАО либо ЗАО) либо индивидуальный предприниматель (ИП). Проверить информацию о фактическом существовании продавца можно на официальном сайте Федеральной налоговой службы в разделе «Сведения о государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» по адресу <https://egrul.nalog.ru/>.

Для этого Вам понадобится информация о наименовании юридического лица или его ОГРН. Если данной информации нет на сайте продавца – стоит задуматься о его добросовестности.

! В последнее время участились случаи мошенничества путем создания сайтов-двойников известных Интернет-магазинов. Сайты-дублеры (фишинговые сайты) создаются для получения доступа к персональным данным и снятия денежных средств с банковских карт граждан обманным путем.

НЕСКОЛЬКО ПРИЗНАКОВ, ПО КОТОРЫМ ВЫ МОЖЕТЕ ОТЛИЧИТЬ НАСТОЯЩИЙ САЙТ ОТ ПОДДЕЛКИ:

1. Название сайта. Должно соответствовать названию продавца или отражать цели его деятельности без дополнительных (двойных) букв и символов, а сам адрес всегда начинается с <https://>

2. Ввод пароля и других конфиденциальных данных. Проверьте, когда Вы вводите пароль, в строке браузера должен быть отражен значок «замок» зеленого цвета.



3. Отсутствие орфографических и других ошибок на сайте (исключение составляют иностранные сайты, перевод текста которых на русский язык осуществляется компьютером, например <https://ru.aliexpress.com>.)

4. Запрос отзывов в Интернете. Осуществляя поиск отзывов как о продавце, так и о товаре, Вы можете получить информацию о случаях мошенничества.

Если компьютер выдает Вам предупреждение, что сайт не является безопасным, рекомендуется покинуть его и не совершать покупку.

О ТОВАРЕ

Необходимо полностью ознакомиться с информацией о выбранном товаре.

1. Продавец обязан предоставить Вам исчерпывающую информацию о технических характеристиках, свойствах, размерах и т.п. сведениях, необходимых для принятия решения о покупке.

2. Особое внимание следует обратить на цену товара. В случае, если цена у выбранного Вами продавца существенно ниже, чем у конкурентов, это должно Вас насторожить.

3. Поиск отзывов о товаре в Интернете. Следует внимательно ознакомиться с отзывами о товаре на других сайтах до принятия решения о покупке.

4. Перед заказом товара Вы можете связаться с продавцом и уточнить дополнительные сведения. В случае, если продавец Вам не отвечает – покупку у него совершать не следует.

ОБ ОПЛАТЕ

Оплата покупок в Интернет-магазинах осуществляется, как правило, через банковские карты путем **безналичного расчета**. Для обеспечения безопасности денежных средств на карте следует придерживаться следующих правил:

1. Не осуществлять оплату он-лайн через незащищенное Интернет-соединение (открытый доступ Wi-Fi для неограниченного числа лиц, например, в кофейне, торговом центре, кинотеатре и др.)

2. Если Вы опасаетесь вводить данные своей основной (например, зарплатной) карты, оформите отдельную карту для покупок в Интернете. Пополняйте карту только по мере необходимости совершения покупки.



3. Существуют электронные системы оплаты, такие как «Яндекс.Деньги», PayPal, QIWI-кошелек. Для пользования данными системами не нужно оформлять отдельную банковскую карту, достаточно знать логин и пароль. В отдельных случаях Вам будет направляться дополнительный проверочный пароль на телефон. Зарегистрируйте один из видов виртуальной оплаты и пополняйте ваш электронный счет перед совершением покупки.

Некоторые Интернет-магазины имеют пункты выдачи в нашем городе. Приобретая товар в таких магазинах Вы можете совершить оплату **наличными денежными средствами** по факту его получения. Уточнить информацию о наличии пункта выдачи в г. Тверь Вы можете на сайте продавца (как правило в разделе «доставка» или «условия доставки»). Наличными денежными средствами допускается также оплата в почтовых отделениях, если товар Вам будет доставлен по почте.

О ДОСТАВКЕ



Перед совершением покупки необходимо уточнить информацию о доставке товара: ее способе, сроках и т.д.

1. Обратите внимание на условия оплаты доставки (за плату или бесплатно). В случае, если доставка товара оплачивается отдельно – уточните сроки и порядок оплаты.
2. Определите порядок и условия возврата товара. Если Вам что-то не понятно, не стесняйтесь задать вопросы продавцу перед совершением покупки.
3. Когда товар будет доставлен, следует проверить документацию, прилагаемую к товару. Перечень документов и их форма должны полностью соответствовать той информации, которая была указана на сайте.
4. Если товар не был доставлен в оговоренные сроки – необходимо связаться с продавцом. Как правило связаться с продавцом можно через его официальный сайт или по адресу электронной почты, а также по телефону. На некоторых сайтах (чаще всего зарубежных) предоставляется возможность открыть спор (есть соответствующая вкладка в Вашем личном кабинете). Открывая спор Вы заявляете продавцу о том, что у Вас имеются претензии к срокам доставки или к качеству товара.

КУДА ОБРАТИТЬСЯ

Обратите внимание, что **органы прокуратуры не занимаются** защитой прав потребителей. Основным органом, который осуществляет защиту прав потребителей, является **Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор)**. На территории Тверской области действует Управление Роспотребнадзора по Тверской области (<http://69.rospotrebnadzor.ru/>).

**ПОЛЕЗНЫЕ ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ
ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
(НЕ ТОЛЬКО В ИНТЕРНЕТ-СРЕДЕ)**

<http://zpp.rospotrebnadzor.ru/> - Интернет-портал, содержащий исчерпывающую информацию по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах. На данном сайте можно ознакомиться с наиболее распространенными случаями обмана потребителей, образцами документов (претензий и исковых заявлений в суд), ответами на наиболее распространенные вопросы и получить другую полезную информацию.

<http://buyprotect.ru/> - Организация по защите прав потребителей «Общественная потребительская инициатива». Сайт содержит большое количество справочных материалов, в том числе в сфере интернет-торговли, предоставляет возможность получения консультации по интересующим вопросам на безвозмездной основе.

<http://www.rpn-tver.ru/dep/potreb> - Отдел защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Тверской области. На данной странице размещены контактные телефоны сотрудников отдела, а также иная справочная информация.

**НЕ СТЕСНЯЙТЕСЬ ОБРАЩАТЬСЯ ЗА
КОНСУЛЬТАЦИЕЙ К ЮРИСТАМ, ЕСЛИ
ЧУВСТВУЕТЕ СВОЮ НЕЗАЩИЩЕННОСТЬ.**



<http://old.alrf.ru/region69>

Официальный сайт Тверского регионального отделения Ассоциации юристов России. Во вкладке «Бесплатная юридическая помощь»

создан раздел «Правовое консультирование потребителей». Заполнив форму обращения и сформулировав свою проблему, **ВЫ БЕСПЛАТНО ПОЛУЧИТЕ КВАЛИФИЦИРОВАННУЮ ЮРИДИЧЕСКУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ** по любым вопросам в сфере защиты прав потребителей.