

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

**УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ
ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА
ПО РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН (ТАТАРСТАН)**

(Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан (Татарстан))

Большая Красная ул., д. 30, Казань, 420111
Тел.: (843) 238-98-54, факс: (843) 238-79-19
E-mail: org@16.rospotrebnadzor.ru
http://www.16.rospotrebnadzor.ru



КУЛЛАНУЧЫЛАР ХОКУКЛАРЫН ЯКЛАУ ҺӘМ КЕШЕ ИМИНЛЕГЕН
САКЛАУ ӨЛКӘСЕНДӘ КҮЗӘТЧЕЛЕК БУЕНЧА ФЕДЕРАЛЬ ХЕЗМӘТ
**КУЛЛАНУЧЫЛАР ХОКУКЛАРЫН ЯКЛАУ ҺӘМ КЕШЕ
ИМИНЛЕГЕН САКЛАУ ӨЛКӘСЕНДӘ КҮЗӘТЧЕЛЕК ИТУ
ФЕДЕРАЛЬ ХЕЗМӘТЕНЕҢ ТАТАРСТАН
РЕСПУБЛИКАСЫ (ТАТАРСТАН) БУЕНЧА ИДАРӘСЕ**

Зур Кызыл ур., 30 йорт, Казан, 420111
ОКПО 76294441
ОГРН 1051622021978
ИНН/КПП 1655065057/165501001

11.08.2022 № 14/16161

На № _____ от _____

Главам (руководителям
исполнительных комитетов)
муниципальных районов и
городских округов
Республики Татарстан

О направлении материалов

Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан (Татарстан) во исполнение п.3 Протокола заседания Координационного совета по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей в Республике Татарстан от 25 марта 2022 года направляет Вам информационный материал с целью размещения на своих официальных сайтах муниципальных образований в разделе «защита прав потребителей», а также для распространения среди населения при проведении профилактических мероприятий по защите прав потребителей.

Приложение: информация на 9 л. в 1 экз.

Врио руководителя

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Л.Г. Авдонина

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 0286D7B20039ADB2AA4FC26A9B923241D3
Владелец: Авдонина Любовь Геннадьевна
Действителен с 31.05.2021 до 31.08.2022

Т.М.Шишкина (843) 238 35-09

Пошаговая инструкция безопасных покупок в сети Интернет

1.

Вы выбрали товар, нашли Интернет-магазин, с привлекательной ценой, но сомневаетесь, стоит ли делать покупку? На что следует обратить внимание, чтобы защитить себя?



1. Ознакомьтесь с отзывами пользователей товара на форумах, в социальных сетях. Насколько товар оправдал ожидания других покупателей?
2. Изучите репутацию продавца, исполнял ли он свои обязанности добросовестно и в срок?



Пошаговая инструкция безопасных покупок в сети Интернет

2.

Теперь посмотрим на описание товара. Продавец обязан раскрыть основные сведения о нем. Убедитесь, что Вам предоставлена информация:



1. О потребительских свойствах товара, месте его изготовления, цене, сроках службы, годности и гарантийном сроке. Обязательно уточняйте каков гарантийный срок. Зачем нужна эта информация мы скажем далее.

2. Еще больше информации вы можете получить при доставке товара. Не сомневайтесь, что продавец обязан ознакомить Вас с правилами эффективного и безопасного использования купленного товара (например, передав инструкцию на русском языке) или сведениями о том, требованиям какого технического регламента должен соответствовать приобретенный товар.



3.

Обратили внимание на слишком низкую цену? Закралось подозрение, что Вам пытаются продать подделку?



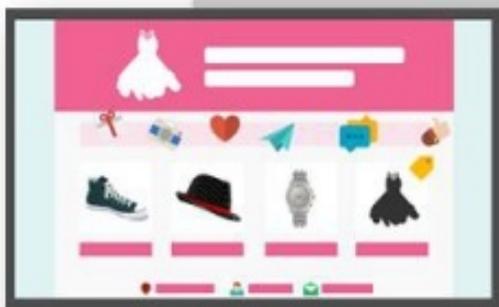
1. Сравните цену на данный товар у других продавцов.
2. Поинтересуйтесь, какова цена данного товара у производителя или в зарубежных магазинах?
3. Просмотрите описание и фотографии товара на официальном сайте производителя, возможно, выбранный Вами товар должен выглядеть иначе.
4. Смело вскройте упаковку при доставке и осмотрите качество изготовления, проверьте, есть ли маркировка и инструкция на русском языке, соответствует ли комплектность товара заявленной.



4.

Добросовестный Интернет-магазин никогда не будет прятать информацию о себе. Убедитесь, что на сайте Интернет-магазина есть следующие данные:

1. Указание на наименование продавца (ФИО если продавец – индивидуальный предприниматель)
2. Адрес (место нахождения) продавца.



Сведения об адресе электронной почты, телефонах для связи, сервисных центрах, местах самовывоза товара являются не обязательными, но относятся к крайне важной и полезной информации. Обратите внимание, принимает ли магазин оплату банковской картой? Недобросовестные продавцы не любят работать с безналичными платежами, потому что их можно опротестовать через банк.

Если Вы все еще сомневаетесь в надежности продавца, попробуйте проверить доменное имя Интернет-магазина по адресу <https://cctld.ru/ru/>, ведь ресурс может быть зарегистрирован на частное лицо (private person).

WHOIS

Проверка домена

.RU



5.

Кажется, все хорошо и пришло время заказать и оплатить выбранный товар.

1. Убедитесь, что к оплате выставлена цена, указанная при выборе товара, без дополнительных услуг (если вы их не заказывали). Требуйте передать Вам товар без дополнительных платных проверок на царапины, страховок, сервисных сборов и прочих уловок.
2. Уточните срок доставки товара.
3. А вот за доставку придется заплатить отдельно (условия доставки должны быть указаны продавцом до заключения договора). Продавец обязан предложить услуги по доставке (почтовым отправлением или иным способом с обязательным указанием вида транспорта)



6.

Товар оплачен или заказ подтвержден. Как долго ждать покупку?



1. Срок доставки определяется в момент выбора товара и оформления заказа (договора).
2. Если так случилось, что срок доставки нигде не указан, то продавец должен передать Вам товар в разумный срок .
3. Вам показалось, что разумный срок истек? Направьте об этом уведомление продавцу, теперь у него есть 7 дней для передачи Вам купленного товара.



7.

Наконец товар доставлен, но как правильно его принять? Можно ли вскрыть упаковку? Какие документы подписать?

1. В момент доставки товара обязательно потребуйте его демонстрации. Убедитесь, что Вам доставили именно то изделие, которое вы заказывали, проверьте его комплектность и функциональность (если это возможно). Если доставили не тот товар, который был заказан, Вы не обязаны его оплачивать.
2. Обязательно изучите документ (акт), который Вам предлагают подписать. Если там указано, что претензий по качеству Вы не имеете, но потребительские свойства товара Вами еще не опробованы (например, Вы купили веник для бани), не поленитесь вписать в акт, что товар оценивался только по внешнему виду.



8.

Курьер уже уехал, а я вдруг понял, что погорячился с этой покупкой. Товар вроде бы и качественный, но мне не подходит. Можно ли его вернуть?



1. Не во всех странах потребитель защищен от неправильной покупки, но в России по правилам дистанционной продажи любой покупатель через Интернет имеет право вернуть товар в течение 7 дней с момента его передачи (если сохранены его товарный вид и потребительские свойства). Продавцу нет смысла приукрашивать свой товар сверх меры, ведь потребитель может передумать, увидев свою покупку.
2. Однако помните, что Вам придется возместить стоимость доставки товара до продавца. Зато уже через 10 дней после уведомления об отказе от покупки уплаченная сумма должна быть возвращена.



9.

Я пользовался товаром несколько месяцев, но потом обнаружил недостаток товара. Что теперь делать?



1. Вы вправе потребовать соразмерного уменьшения цены товара, его замены или возврата уплаченной за товар суммы. При возврате товара расходы по его доставке несет продавец.
2. Помните, мы говорили о необходимости уточнять гарантийный срок? Смело заявляйте свои требования, если гарантийный срок (или срок годности) еще не истек. А если такой срок не установлен? Требования могут быть заявлены в разумный срок, но не более 2 лет.

Лист согласования к документу № 14/16161 от 11.08.2022

Инициатор согласования: Шишкина Т.М. Заместитель начальника отдела по защите прав потребителей

Согласование инициировано: 10.08.2022 10:31

Лист согласования

Тип согласования: **последовательное**

| № | ФИО | Срок согласования | Результат согласования | Замечания |
|---|---------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1 | Булатова Ю.А. | |  Согласовано 10.08.2022 - 19:02 | - |
| 2 | Авдоница Л.Г. | |  Подписано 10.08.2022 - 20:46 | - |