

Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными



Всемирный день прав потребителей проводится ежегодно 15 марта, начиная с 1983 года. Праздник получил широкую поддержку в профессиональных кругах и обществе. В Российских кругах этот день отмечается с 1994 года. Всемирный день прав потребителей в 2018 году проходит под девизом «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными».

В настоящее время главным трендом роста потребительского рынка становится цифровизация общества, появление культуры не только оплаты услуг и товаров онлайн, но и настройки автоплатежей на оплату услуг ЖКХ, мобильной связи и Интернета.

Правительством поставлены цели, задачи и принципы государственной политики в области защиты прав потребителей исходя из тех рисков, которые несет в себе стремительно меняющийся мир. Важно, чтобы потребители обладали набором базовых, неснижаемых прав. Тем более, что по мере глобального развития сегмента электронной коммерции и вовлечения в нее все большего числа пользователей сети Интернет потребуются не только изменение законодательства, но и реализация иных мер, которые обеспечат достаточный уровень защиты, комфорта и безопасности при совершении дистанционных покупок.

При этом особое внимание необходимо уделить праву потребителей на получение четкой и ясной информации, чтобы они могли принимать обоснованные решения относительно покупки и использования Интернет – ресурсов. Потребителю должно быть понятно, кто именно несет ответственность в каждой точке цепи поставки товара и в дальнейшем в течение всего срока его использования.

Тем не менее, потребителю необходимо знать следующее:

- для совершения покупки через Интернет желательно составить договор,
- более внимательно относиться к совершению покупки товара дистанционным способом, если цены в Интернет – магазине существенно ниже рыночных и обязательным условием является предоплата,
- покупатель должен быть осведомлен о фактическом адресе продавца, цене товара, оплате и сроке, в течение которого действует предложение о покупке. Осмотрительно относиться к заключению договора купли – продажи, если продавец осуществляет деятельность на рынке непродолжительное время. Ознакомиться с отзывами о продавце в сети Интернет;
- проверить доменное имя Интернет – магазина на портале: <https://cctld.ru/ru/> ,
- перед совершением покупки потребитель должен получить исчерпывающую информацию о товаре
- в момент получения товара продавцом должна быть предоставлена в письменном виде информация о характеристиках товара, сроках его возврата, а также гарантийный талон
- покупатель имеет право отказаться от совершения покупки до передачи товара. Если же товар уже получен, потребитель может отказаться от него в течение семи дней. Если в момент получения товара в упаковке не было информации в письменном виде о порядке и сроках возврата, покупатель может вернуть товар в течение 90 дней с даты его получения. Если товар не соответствует индивидуально-потребительским свойствам покупателя, он может отказаться от него. В данном случае продавец в течение 10 дней с момента требования обязан вернуть оплату. При этом возврату подлежит стоимость товара, за исключением затрат на доставку.
- Для возврата товара продавцу он должен соответствовать изначальным характеристикам, то есть сохранить товарный вид и свойства на момент возврата.
- Отказаться невозможно только от одного вида товара, который сделан под заказ, по вашим индивидуальным параметрам, например, пошив одежды, обуви или с персональной дарственной надписью.
- Если причиной возврата товара служит претензия к его свойствам, продавец вправе заказать проведение экспертизы качества. Если он будет настаивать на этой мере, срок обмена увеличивается и будет равным 20 дням.
- Многие магазины указывают, что товар не принимается к возврату в случае, если нарушена упаковка. Но такое требование не может считаться правомерным, ведь без нарушения упаковки невозможно проверить исправность товара.
- В настоящий момент большой спектр товаров и услуг можно оплатить с помощью электронных денег. Безусловно, у электронных платежей очень много плюсов. Но иногда у пользователей возникают и проблемы, а именно: не прошел платеж, неправильно указал номер электронного кошелька и другое.

Доверие и безопасность потребителей – запас успеха цифровой экономики.

**Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Кировской области в
Юрьянском районе**

Ведущий специалист-эксперт Колупаева Юлия Александровна

□