В рамках проведения 15 марта 2018 года Всемирного дня 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 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:

- 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 возвратить 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.