

ПАМЯТКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ

На что нужно обратить внимание, чтобы избежать реальных проблем с виртуальными покупками.

1. Внимательно ознакомьтесь с информацией:

В соответствии с Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей», Правилами осуществления розничной торговли по образцам, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь 15.01.2009 № 31 (далее – Правила) Продавец на сайте Интернет - магазина должен довести до сведения потребителя на белорусском или русском языке следующую информацию:

На главной странице сайта

о себе:

наименование своей организации, юридический адрес, УНП (для индивидуального предпринимателя - фамилию, имя, отчество, адрес, сведения о государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего государственную регистрацию);

режим работы магазина;

дату регистрации интернет-магазина в Торговом реестре Республики Беларусь

На сайте

о себе:

о документах, подтверждающих факт приобретения товара, которые продавец обязан выдавать покупателю вместе с товаром, образцы таких документов и порядок их оформления размещаются на сайте интернет-магазина

Обращаем внимание! С 16 июня 2013 года в интернет-магазинах в обязательном порядке должны использоваться кассовые аппараты и Вам должны выдать кассовый чек.

о товаре:

наименование товара;

наименование, местонахождения изготовителя и импортера, а также при наличии импортера, представителя, ремонтной организации, уполномоченной на устранение недостатков товара и (или) его техническое обслуживание;

установленные гарантийные сроки на товар, дата изготовления и срок службы (срок годности или срок хранения товара);

цена товара;

наличие товара в продаже;

срок доставки товара, цена и условия оплаты доставки товара.

Дополнительно потребителю может предоставляться продавцом устно следующая информация:

сведения о сертификации товара, если товар подлежит обязательной сертификации;

необходимые сведения о правилах и условиях эффективного и безопасного использования товаров;

основные потребительские свойства товара и особенности предлагаемого товара.

Обращаем внимание! В том случае, если Вы решили приобрести товар в интернет - магазине, в обязательном порядке сохраните данные об Интернет - странице, на которой размещена информация о продавце и выбранном товаре.

2. Всегда берите чек.

С 16 июня 2013 года в интернет-магазинах в обязательном порядке все без исключения продавцы должны выдавать Вам кассовый чек.

Предъявить претензию по некачественному товару Вы можете и без такого документа при наличии иных доказательств (например, при наличии сведений о продавце на упаковке товара, в гарантийном талоне, расписке, наличии идентификационных знаков и т.д.).

Обращаем внимание! При отсутствии доказательств приобретения товара у конкретного продавца, последний может оспорить факт приобретения у него этого товара.

3. При доставке товара, приобретенного в интернет-магазине: потребитель должен:

сопоставить информацию, полученную на сайте об Интернет - магазине, с информацией в документах на приобретенный товар (технический паспорт, гарантийные талоны), в которых в обязательном порядке должна быть отметка о продавце (наименование, контактный телефон, подпись продавца). Такие отметки, как имя и номер мобильного телефона на указанных документах - не допускаются, т.к. при выявлении недостатков зачастую трудно потом установить продавца.

курьер должен:

передать товар, который полностью соответствует образцу или описанию, качество которого соответствует информации, представленной потребителю на сайте, а также информации, доведенной до его сведения при передаче товара;

по требованию покупателя должен ознакомить его с документами, удостоверяющими качество и безопасность товаров - сертификат качества, удостоверение о государственной гигиенической регламентации и др. (статья 12 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей»);

выдать необходимые документы (технический паспорт; инструкцию по эксплуатации, гарантийный талон, содержащий отметку о дате продажи, сведения о продавце и сервисном центре, подпись продавца);

провести проверку качества товара (если это не исключено ввиду характера товара и не противоречит правилам, установленным в розничной торговле), его комплектности (статья 11 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей»);

выдать кассовый чек.

Покупатель удостоверяет прием товара подписью в сопроводительных документах продавца.

Обращаем внимание! Сведения о продавце – это полное наименование юридического лица (ФИО – индивидуального предпринимателя), они должны совпадать со сведениями, указанными на сайте интернет-магазина. Не считаются сведениями о продавце указанный телефон и имя продавца.

Если курьер торопится и отказывается продемонстрировать Вам товар, либо отказывается вскрыть герметичную упаковку для осмотра товара или демонстрации его в действии, лучше откажитесь от принятия товара, отметив в сопроводительных документах на товар об отказе курьера в проведении проверки качества (внешнего осмотра, демонстрации работоспособности) товара.

4. Ответственность продавца интернет-магазина в случае нарушения оговоренных сроков доставки товара:

- в соответствии с пунктом 18 Правил продавец обязан передать товар покупателю в порядке и сроки, установленные в договоре.

- срок доставки товара указывается на сайте интернет-магазина.

- предложение товара на сайте Интернет-магазина признается публичной офертой при наличии всех существенных условий договора, в том числе и определение условий доставки товара.

- в соответствии с пунктом 1 статьи 16 Закона, если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить в месте реализации товара необходимую и достоверную информацию о товаре (работе, услуге), потребитель вправе потребовать от продавца возмещения убытков, вызванных необоснованным уклонением от заключения договора. Данные убытки потребитель должен подтвердить.

- в случае невыполнения обязательств при реализации товара продавцом (нарушение сроков доставки товара, отказ потребителю в заказе товара при отсутствии на странице интернет-магазина дополнительной информации о товаре, например, «нет в наличии» и т.п.), он может быть привлечен к административной ответственности за нарушение правил торговли.

5. Если нарушены сроки передачи предварительно оплаченного товара, Вы вправе:

- установить новый срок;
- потребовать возврата оплаченной за товар суммы;
- потребовать от продавца возмещения убытков, вызванных несвоевременной поставкой товара. Данные убытки потребитель должен подтвердить.

Продавец обязан выплатить потребителю проценты на сумму предварительной оплаты в размере ставки рефинансирования Национального банка Республики Беларусь, установленной на день выплаты процентов.

Проценты выплачиваются со дня, когда Вам должны были передать товар, до дня передачи товара или до дня возврата предварительно оплаченной за товар суммы.

Обращаем внимание! Требования подлежат удовлетворению продавцом незамедлительно, максимальный срок – 7 дней

6. Права потребителя, осуществляющего покупку в интернет – магазине.

При приобретении товаров в интернет - магазине за покупателем сохраняются все права, гарантированные Законом Республики Беларусь "О защите прав потребителей", а именно (Статья 5. Права потребителя):

1. Потребитель имеет право на:

1.1. просвещение в области защиты прав потребителей;

1.2. информацию о товарах (работах, услугах), а также об их изготовителях (продавцах, поставщиках, исполнителях);

1.3. свободный выбор товаров (работ, услуг);

1.4. надлежащее качество товаров (работ, услуг), в том числе безопасность товаров (работ, услуг), надлежащую комплектность, надлежащее количество товара (результата работы);

1.5. возмещение в полном объеме убытков, вреда, причиненных вследствие недостатков товара (работы, услуги), в том числе на компенсацию морального вреда;

1.6. государственную защиту своих прав, в том числе на обращение в суд и другие уполномоченные государственные органы за защитой нарушенных прав или интересов, охраняемых настоящим Законом и иным законодательством;

1.7. общественную защиту своих прав;

1.8. создание общественных объединений потребителей.

2. Потребитель имеет и иные права, предусмотренные настоящим Законом и иным законодательством.

3. Государство гарантирует защиту прав и законных интересов потребителей.