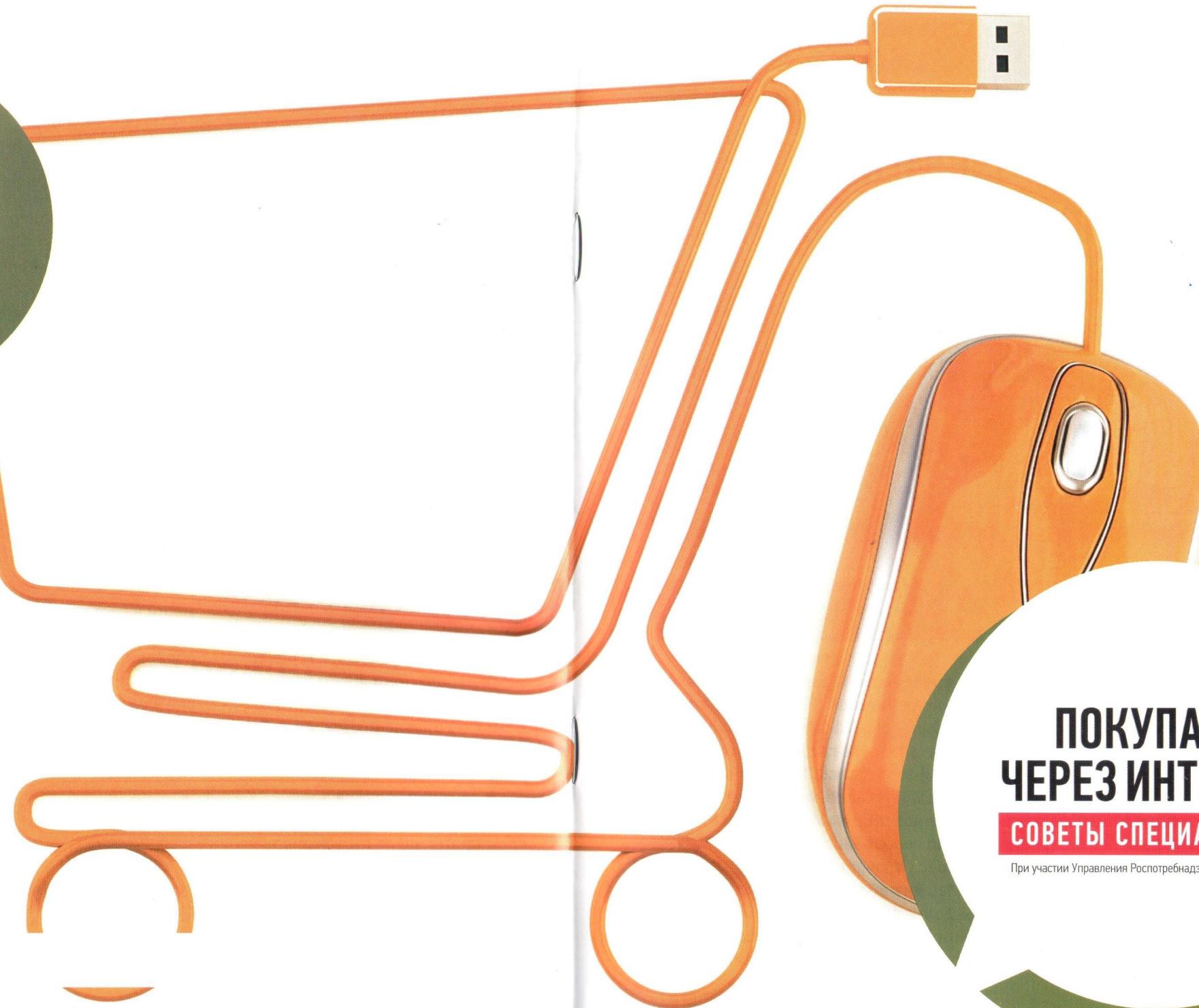




При финансовой  
поддержке Департамента  
средств массовой  
информации и рекламы  
города Москвы

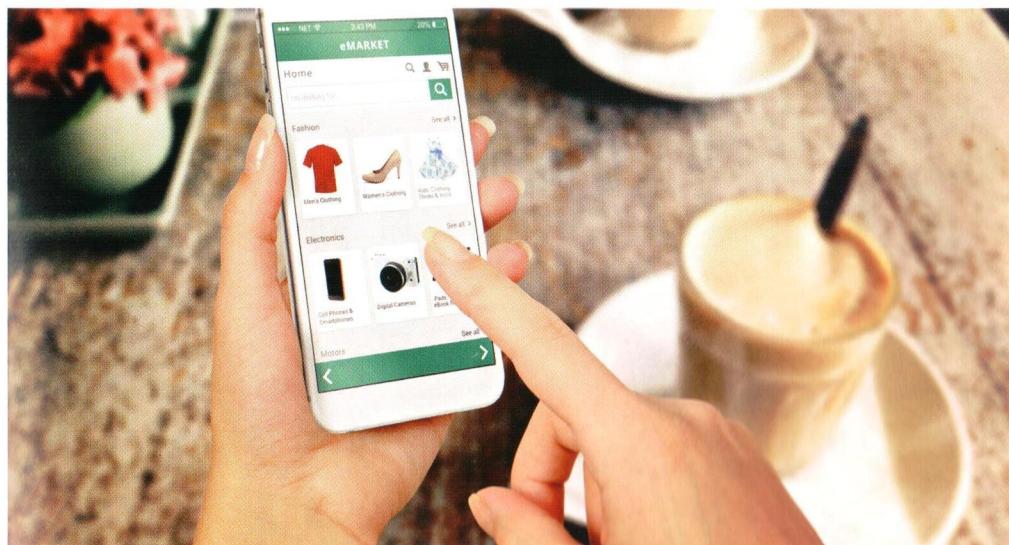


## ПОКУПАЕМ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ СОВЕТЫ СПЕЦИАЛИСТОВ

При участии Управления Роспотребнадзора по городу Москве

ВЫХОДНЫЕ ДАННЫЕ

# Поможем защитить ваши права



 Выбрать товар в интернете можно, находясь где угодно. Это удобно, но дистанционная покупка может быть чревата и неприятностями. Число жалоб на интернет-продавцов в Москве только с 2011 по 2015 год выросло в восемь раз.

Едва решив приобрести товар или услугу, человек становится потребителем. Задача каждого государства — эффективно защитить его права. Все меры по защите прав потребителей прописаны в многочисленных законах. Работа по контролю за соблюдением этих законов — одно из основных направлений работы Управления Роспотребнадзора по городу Москве. В 2015 году в адрес управления поступило 51 829 письменных обращений граждан (в 2014 году — более 48 000). Более 35 000 обращений (68,7 процента от общего числа жалоб) было связано с нарушениями прав потребителей.

В основном обращения связаны с торговлей продовольственными и промышленными товарами, оказанием бытовых, финансовых и туристических услуг и прочими видами деятельности, где затрагиваются права потребителей. В разделе обращений потребителей, касающихся продажи товаров, 17 процентов занимают жалобы

## ИНТЕРНЕТ-ПОКУПКИ ВСЕ ПОПУЛЯРНЕЕ, ОДНАКО И НАРУШЕНИЙ СТАНОВИТСЯ БОЛЬШЕ

на реализацию товаров дистанционным способом, посредством сети интернет. При этом число обращений на нарушение прав потребителей при покупке товаров через интернет-магазины с 2011 года увеличилось в восемь раз и в 2015 году составило около 3000.

Данный вид продажи товаров набирает обороты, постепенно люди переходят с привычных покупок в магазинах на приобретение товаров, сидя дома перед компьютером, то есть через интернет-магазины. Это экономит время и зачастую еще и выгодно финансово. В наше время, когда гаджетами можно пользоваться в любом месте



## Получите всю информацию о товаре и продавце

До покупки проверьте, предоставил ли продавец все данные о себе: наименование, правовая форма организации, юридический и фактический адреса.

■ До заключения договора купли-продажи покупателю должна быть предоставлена информация:

- об основных потребительских свойствах товара;
- об адресе (местонахождении) продавца. Адрес должен быть указан на сайте и в документации, прилагаемой к товарам;
- о месте изготовления товара;
- о полном фирменном наименовании продавца и изготовителя товара;
- о цене и 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.

● В момент доставки продавец должен довести до вас информацию, предусмотренную статьей 10 Закона «О защите прав потребителей». А именно — гарантийный срок на товар, если он предусмотрен, и правила использования изделия. Если товар может представлять опасность после истечения определенного времени, продавец обязан об этом известить. Он обязан рассказать о порядке и сроках возврата товара. Данная информация должна предоставляться в письменной форме в виде памятки.

● Помните, что приобретать товар дистанционным способом нужно только у того про-

давца, который представляет полную информацию о себе: название организации, организационно-правовая форма (ООО, ЗАО и т. д.), юриди-

ческий адрес и фактический адрес офиса. Эти данные помогут вам избежать возможных сложностей при возврате или обмене не подошедшего вам товара.

**ПРОДАВЕЦ  
ПО ЗАКОНУ  
ДОЛЖЕН  
ПРЕДОСТАВИТЬ  
О СЕБЕ И ТОВАРЕ  
САМУЮ ПОЛНУЮ  
ИНФОРМАЦИЮ**

# Плюсы и минусы дистанционных покупок



 Заказывая через интернет товар, мы видим только красивую картинку. Качество продукта она, к сожалению, передать не может. Эксперты советуют перед покупкой почитать отзывы о товаре и доставке.

 Покупка товаров через интернет имеет ярко выраженные преимущества и недостатки. К преимуществам большинство экспертов относят возможность широчайшего выбора. Через интернет можно приобрести товар, которого, например, вообще нет в российских магазинах, и вам его доставят из любой точки мира. Второй плюс — более низкая, по сравнению с обычными магазинами, цена. Многие покупатели также отмечают, что интернет-покупки существенно экономят столь дорогое в мегаполисе личное время. Ведь выбирать товар можно, зайдя в интернет

в метро, автобусе, в очереди на прием в поликлинике... Немаловажно и то, что за товаром можно не ехать — его привезут прямо домой.

К минусам интернет-шопинга относят прежде всего высокий риск столкнуться с мошенниками. Не все интернет-магазины, к сожалению, работают честно. Уже оплаченный товар могут не привезти. Нередки случаи, когда товар оказывается совсем не тем, что на сайте, отлича-

**ПРИ УДАЛЕННОЙ ПОКУПКЕ ТОВАР НЕВОЗМОЖНО ЗАРАНЕЕ ВЗЯТЬ В РУКИ, ОЦЕНИВ ЕГО РАЗМЕР И КАЧЕСТВО**

 ясь по цвету, размеру и заявленному качеству. Иногда предлагается контрафактный товар, например мобильные телефоны или мелкая бытовая

техника, которые быстро выходят из строя.

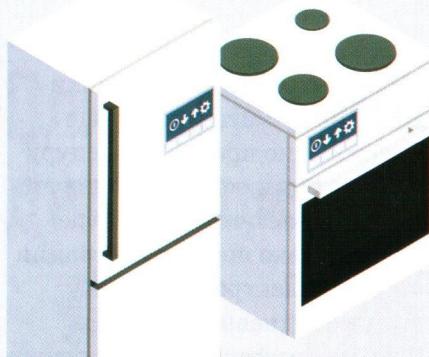
Еще один минус — невозможность предварительно взять в руки покупку, оценить ее качественные характеристики. Поэтому, кстати, маркетологи советуют сначала выбрать товар в обычном магазине, оценить его, а потом, если товар устраивает, заказать такую же модель через интернет.

Также, чтобы делать покупки в интернет-магазинах, чаще всего нужно пройти процедуру регистрации, которая, впрочем, не обязывает что-то приобретать. Однако после регистрации на вашу электронную почту будут ежедневно приходить письма с информацией о распродажах и акциях, проводимых интернет-магазином, что может спровоцировать ненужные покупки и расходы.

Последний существенный минус — трудности с доставкой товара. Если вы хотите купить в интернет-магазине подарок на Новый год или 8 Марта, то лучше это сделать заранее.

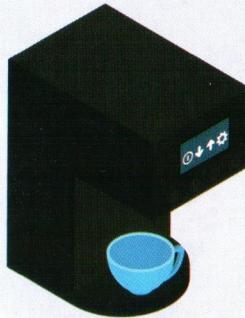


 Заказывая подарок к празднику, помните: сроки его доставки должны быть четко оговорены в договоре, который вы заключаете с продавцом.



10

Крупная бытовая техника. Как правило, это холодильники, телевизоры и стиральные машины.



1

Электроника и мелкая бытовая техника. Чаще всего это пылесосы, утюги, телевизоры, наушники и кофемашины.



## Какие товары мы чаще покупаем удаленно\*

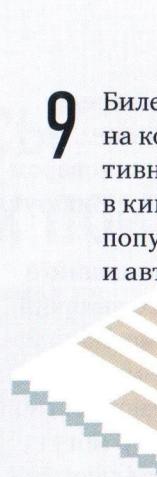


7

Одежда. Пока этот сегмент развивается медленно. Многие потенциальные покупатели опасаются, что товар не подойдет.

9

Билеты. Чаще всего на концерты, шоу, спортивные мероприятия, в кино, театр. Также популярны авиа-, ж/д и автобусные билеты.



6

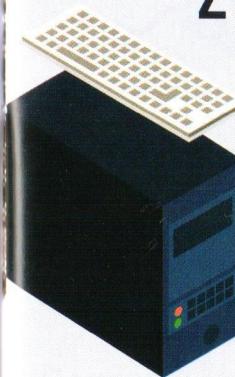
Программное обеспечение. В топе продаж — лицензии на антивирусный софт, операционную систему Windows, пакет приложений Microsoft Office.

3

Мобильные устройства. Прежде всего это телефоны, смартфоны и планшетные компьютеры.



2



Ноутбуки и компьютерные комплектующие — видеокарты, зарядки и т. д.

8

Карты оплаты. В первую очередь это карты пополнения счетов мобильных операторов, операторов кабельного и спутникового телевидения, интернет-провайдеров.



4

Косметика и парфюмерия. В основном это духи и средства для ухода за кожей.



\* По данным рейтинговых агентств Data Insight и Ruward.

# От банковской карты до электронной кассы



**Наложенный платеж** — товар оплачивается на почте при получении. Данный способ, как правило, ограничен государственными границами, поскольку отправкой товаров наложенным платежом занимаются в основном государственные почтовые службы. В России отправка наложенным платежом возможна. Такой способ гарантирует получение товара, однако почтовые отправления в России идут довольно долго. Кроме того, оплатить посылку надо до ее получения либо придется отказаться от нее. Таким образом, потребитель лишен возможности проверить товар.



**Наличный расчет** — при получении покупателем товара деньги передаются курьеру.



**Электронные кассы** — вид расчета, объединяющий практически все способы оплаты. Пользователю предлагается на выбор наиболее удобный способ перевода денег — от пластиковой карточки до терминала и мобильного телефона.



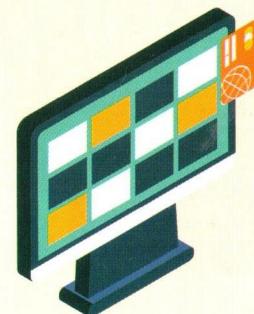
**Sms-платежи** — интернет-магазин запрашивает средства, передает запрос в одну из систем электронных платежей и отправляет туда пользователя. Пользователь отправляет sms с указанными системой реквизитами и подтверждает платеж. Платежная система после подтверждения отправляет магазину уведомление.



**Терминалы моментальной оплаты** — оплата производится в платежных терминалах.



**Банковская карта** — безналичный вид расчета, который часто небезопасен: много мошенников.



**Банковский перевод** — оплата за заказ производится банковским платежным поручением на расчетный счет магазина. В розничных интернет-магазинах банковский перевод осуществляется путем печати платежки формы ПД-4 для оплаты в Сбербанке или других банках.



# Правильно используем банковскую карту



Для покупок через интернет эксперты советуют завести отдельную карту. Она позволяет тратить деньги более безопасно.

Для расчета в интернете обычно достаточно номера карты, информации о сроке ее действия и CVC/CVV2-кода. В подобных операциях участвуют только реквизиты карты, то есть не предоставляются данные карточного счета (номер счета, ОКПО или ИНН, МФО банка). Для осуществления перевода они не нужны. При оплате в интернете нельзя предоставлять

ПИН-код, а также кодовое слово (слово-пароль).

Лучше всего использовать для расчетов в сети карты тех банков, которые поддерживают протокол 3D Secure (MasterCardSecureCode, Verified by Visa). Это технология дополнительной аутентификации клиента, которая снижает риски мошенничества при оплате товаров и услуг в интернете.

В некоторых случаях, для дополнительной безопасности платежа и идентификации клиента, сайт может запросить фамилию, имя и отчество клиента, в том числе их транслитерацию на латинице, e-mail, номер мобильного телефона. Причем если адрес электронной почты зачастую используется как идентификатор клиента для упрощения проведения операций в будущем, то мобильный телефон запрашивается обычно для отправки sms-сообщения с уникальным цифровым или буквенным кодом подтверждения операции, то есть служит дополнительным инструментом безопасности.

## ЭКСПЕРТЫ ТАКЖЕ СОВЕТУЮТ:

- совершать покупки желательно только на известных, проверенных ресурсах;
- вводить код CVC/CVV2 только с виртуальной клавиатуры сайта при помощи мышки (подобная опция предлагается на большинстве сайтов);
- не пользоваться картой с публичного компьютера — данными вашей карты могут воспользоваться мошенники;
- установить дневной лимит на проведение операций в интернете и подключить sms-уведомления об операциях с платежной картой для оперативного контроля;
- использовать отдельную карту для покупок через интернет;
- тщательно следить за тем, чтобы не угодить на сайт-двойник, маскирующийся под настоящий, но отличающийся одной или несколькими буквами в адресе; если возникают сомнения в том, что адрес сайта, на который вы зашли, указан правильно, введите нужный адрес самостоятельно.



Компьютер, с которого вы делаете покупки, должен иметь сложный для взлома, длинный пароль из букв и цифр.



# Отказаться от товара можно в течение недели



**Возврат товара**  
возможен, если со-  
хранен его товарный  
вид, а также все  
потребительские  
свойства. Разумеется,  
необходимо сохра-  
нить документ (чек),  
удостоверяющий,  
что вы купили товар  
именно у этого про-  
давца.

Согласно п. 4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право отказаться от товара в любое время до момента передачи данного товара. В случае если товар потребителю был передан, потребитель вправе отказаться от него в течение семи дней с момента передачи. В случае если продавцом в момент доставки товара не была предоставлена информация в письменной форме о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества (общий срок — семь дней), потребитель имеет право отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара. Для осуществления возврата товара ненадле-

жащего качества в установленный законодательством срок следует связаться с представителем интернет-магазина — например, направить претензию на его электронную почту. При этом причины возврата законом не устанавливаются.

**Важно запомнить, что возврат товара надлежащего качества возможен в случаях, если:**

- /// сохранены его товарный вид и все его потребительские свойства;
- /// сохранен документ, подтверждающий факт и условия покупки товара у продавца, —

**ПОТРЕБИТЕЛЬ  
В ПРАВЕ  
НЕ УКАЗЫВАТЬ  
ПРОДАВЦУ  
ПРИЧИНЫ  
ОТКАЗА  
ОТ ТОВАРА**

- товарный или кассовый чек.
- /// Если по каким-либо причинам документ, подтверждающий факт покупки товара, отсутствует, это не лишает вас возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара (свидетельские показания, распечатки с сайта, свидетельствующие о заказе товара, и т. п.). При возврате товара надлежащего качества используются бланки накладной.



Технически сложные товары — например, игровые приставки с цифровым блоком управления — тоже можно вернуть.

/// Также необходимо помнить, что не все товары можно вернуть как товар надлежащего качества. Не подлежит возврату, например, товар, имеющий индивидуально определенные свойства. Это означает, что данный товар был сделан специально для конкретного потребителя, и только этот человек в состоянии его использовать. Например, речь может идти об изготовлении обуви по меркам, которые предоставлены конкретным потребителем, либо, скажем, протезов. Или, например, специально для вас на фабрике собрали кровать длиной 2,5 метра, потому что вы очень высокий.

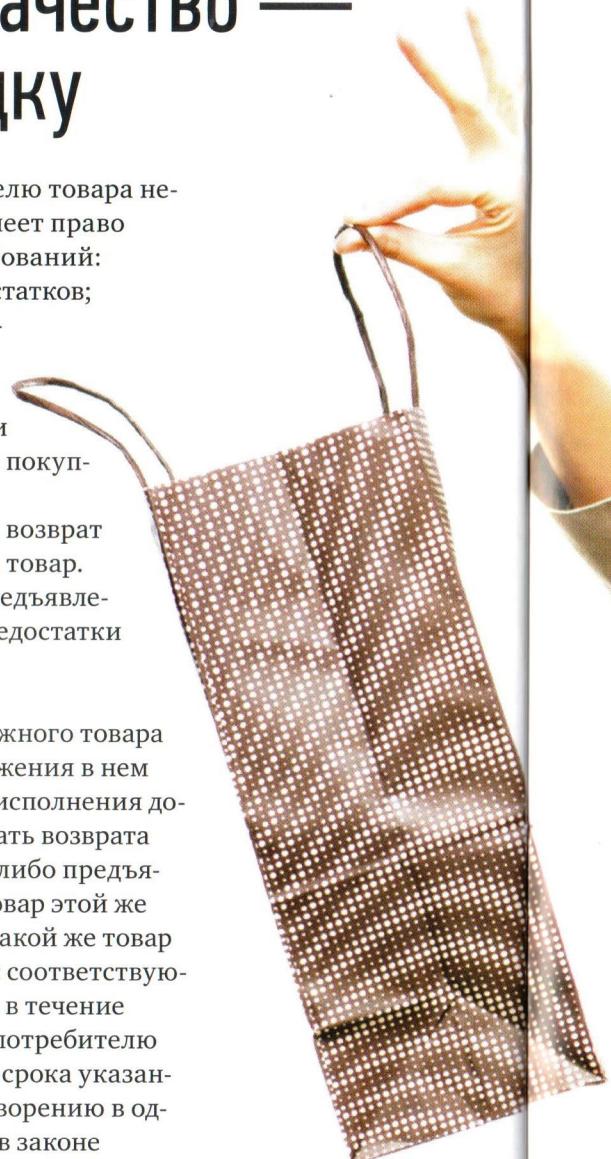


# Не устроило качество — требуйте скидку

В случае передачи потребителю товара не- надлежащего качества он имеет право на предъявление следующих требований:

- безвозмездное устранение недостатков;
- соразмерное уменьшение покупной цены: требуйте скидку;
- замена на товар аналогичной марки либо на товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- отказ от исполнения договора и возврат денежных средств, уплаченных за товар. Данные требования могут быть предъявлены, если обнаруженные в товаре недостатки не были оговорены продавцом.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих, обозначенных в законе случаев:



- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных Законом «О защите прав потребителей» сроков устранения недостатков товара;

**ЕСЛИ ТОВАР С ИЗЬЯНОМ, ВЫ МОЖЕТЕ ТРЕБОВАТЬ УСТРАНЕНИЯ ОБНАРУЖЕННЫХ В НЕМ НЕДОСТАТКОВ**

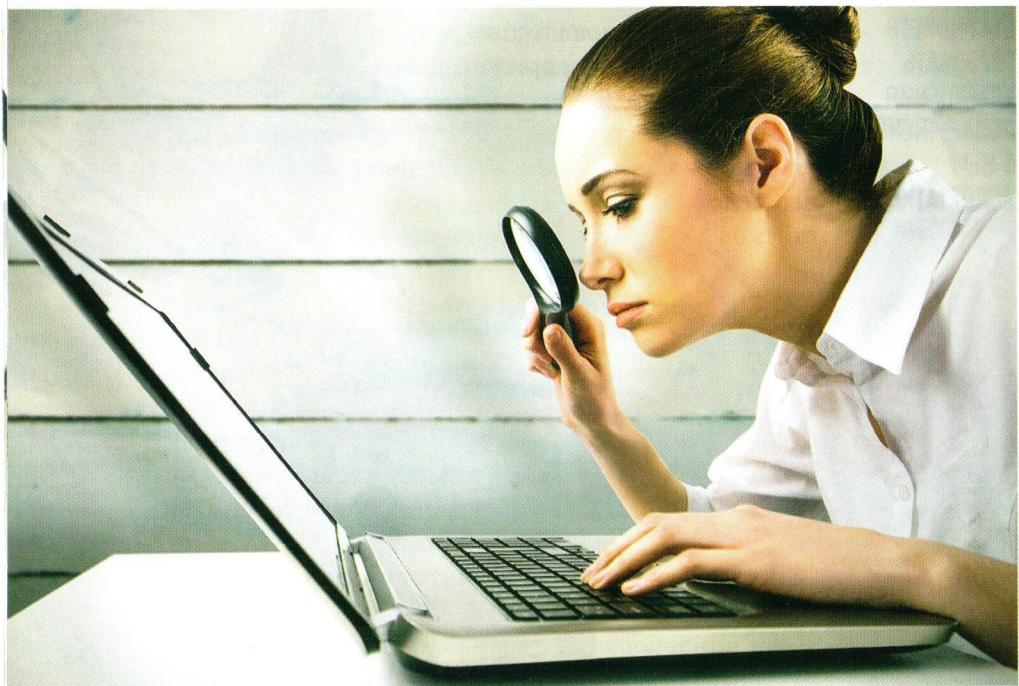
Если у купленной в интернете модной сумочки вдруг оказалась повреждена подкладка, вещь можно вернуть или потребовать, чтобы вам снизили цену. Это право закреплено в Законе «О защите прав потребителей».

- невозможность использовать товар в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его недостатков.





# Избежать мошенников помогает внимательность



 Перед покупкой тщательно проанализируйте цены в других интернет-магазинах. Если товар предлагается много дешевле, чем у конкурентов, стоит задуматься.

## Как обезопасить себя от фальшивых интернет-магазинов?

- Проверяйте черные списки недобросовестных магазинов. Такие списки существуют в интернете для того, чтобы предостеречь других пользователей.
- Если есть сомнения, лучше избегать предоплаты и расплачиваться с курьером по факту получения. В любом случае нужно убедиться, что форм

оплаты у интернет-магазина существует несколько, а не только предоплата.

## НЕ ЗАБУДЬТЕ ПОЗВОНИТЬ В ДОСТАВОЧНУЮ СЛУЖБУ МАГАЗИНА: ВЕЖЛИВЫ ЛИ ОПЕРАТОРЫ

Проверьте наличие реквизитов на сайте и названия юридического лица.

- Обязательно позвоните на горячую линию магазина, задай-

те уточняющие вопросы (например, выдает ли магазин чек) и обратите внимание на качество обслуживания.

- Сравните цены в разных интернет-магазинах. Настроженно относитесь к магазинам, предлагающим товар слишком дешево и объясняющим это тем, что продают товар с оптового склада или конфискат. В лучшем случае — товар плохого качества, в худшем — вы просто останетесь без денег.
- Внимательно прочтайте правила интернет-магазина.

## ПОЛЕЗНО ЗНАТЬ. ПРИЗНАКИ ФАЛЬШИВОГО ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА:

- Домен зарегистрирован недавно — один-три месяца (узнать его возраст можно, перейдя по ссылке [1whois.ru](http://1whois.ru)).
- Очень низкие цены (ниже рыночных) на товар или большие скидки (распродажа в сезон).
- Отсутствие контактной информации или предоставление заведомо ложной контактной информации.
- Только предварительная оплата товара.
- Отсутствие возможности оплаты с помощью платежных систем, которые имеют программы защиты покупателей, например PayPal, Pay Online, Webmoney.
- Непонятные тексты в разделах, тексты с ошибками. Это свидетельствует о том, что сайт интернет-магазина создавали в спешке, не расчитывая на его долгую работу.



 Перед тем как отправить в интернет-магазин данные вашей банковской карты, проверьте его реквизиты. В том числе правильное название юридического лица.

# У интернет-торговли большие перспективы



**Игорь Березин**  
президент  
некоммерческого  
партнерства  
«Гильдия  
маркетологов»

Интернет-торговля активно развивается в России уже десять лет. Сейчас ее доля в общей торговле относительно невелика — менее 3 процентов, но она продолжает расти. Страны Запада тому свидетели. В США, например, интернет-торговля занимает 6 процентов всего рынка, в Великобритании — уже 12.



Большую часть покупок из интернет-магазинов курьеры доставляют прямо вам домой или в офис, что, конечно, очень удобно: вы экономите немало столь дефицитного времени.

Люди покупают через интернет по трем причинам. Первая — огромный, больше, чем в любом магазине, выбор. Вторая — существенно более низкие цены, ведь владелец интернет-магазина не тратится на продавцов и аренду торговых площадей. Третья причина — товар доставляют непосредственно в ваш дом. А если хотите сэкономить, его можно получить в пункте доставки, которые активно открываются по всей Москве. Я считаю, что в ближайшие десять лет объем интернет-торговли в Москве вырастет как минимум в два раза.



**Надежда Головкова**  
председатель  
Московского  
общества защиты  
потребителей

Интернет-торговля — очень перспективный и очень рискованный для покупателя способ покупки товара. По крайней мере риски неизмеримо выше, чем при покупке товара в обычном магазине. Дело в том, что интернет-магазины очень часто финансово неустойчивы. Сегодня

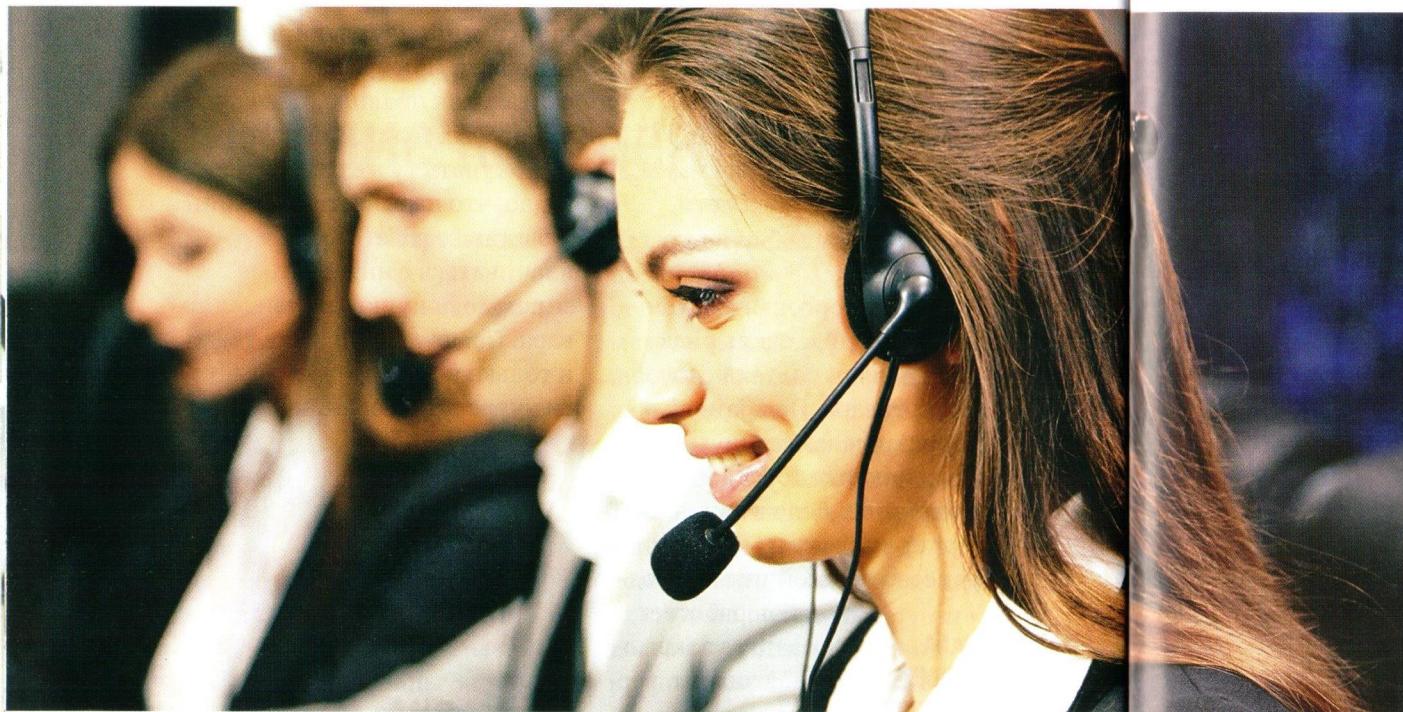
он работает, а завтра закрылся. А значит, вернуть некачественный товар будет просто некому. Да, по закону вы можете предъявить претензию изгото-

вителю некачественного товара. Но он, как правило, зарубежный, а значит, рекламации весьма проблематичны. Поэтому я бы советовала делать покупки только в тех магазинах, которые имеют реальные точки продажи. Обратите внимание: все крупные продавцы бытовой тех-

ники активно торгуют и через интернет. Причем цены на их сайтах, как правило, ниже, чем в торговых залах. Так почему бы не покупать ту же самую технику, но, что называется, онлайн? Я бы также советовала не расплачиваться с интернет-магазином до покупки, не увидев товара. Сначала осмотрите товар и только потом отдавайте деньги курьеру, который его привез.



В Москве появились автоматы, где можно забрать интернет-покупку. Как правило, их устанавливают в крупных торговых центрах, находящихся рядом с метро. Это позволяет экономить на оплате услуги доставки.



## Вас защитят полиция и Роспотребнадзор

Если ваши права в сфере дистанционной торговли нарушены, вы можете обратиться с письменным заявлением в районное отделение полиции или Роспотребнадзор. Полиция борется с мошенничеством. Туда имеет смысл обращаться, если вы, например, заплатили деньги, но товар так и не получили. Правоохранители возбудят уголовное дело.

Можно обращаться в территориальные (они есть в каждом округе города) отделы столичного Управления Роспотребнадзора. В полномочия этих отделов входят:

- своевременное и полное рассмотрение обращений граждан и принятие по ним решений в соответствии с компетенцией Роспотребнадзора по конкретной жалобе;
- составление протоколов об административных правонару-

шениях в области защиты прав потребителей;

- рассмотрение дел об административных правонарушениях и принятие предусмотренных законодательством мер;
- вступление в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

### АДРЕС ДЛЯ ОБРАЩЕНИЙ:

129626, Москва, Графский пер., 4/9

Тел. 8 (495) 785-37-41

E-mail: [uprav@77.rosпотребnadzor.ru](mailto:uprav@77.rosпотребnadzor.ru)

По вопросам получения консультаций в области защиты прав потребителей, помощи в составлении проектов претензий и исковых заявлений обращайтесь в отдел консультационных услуг для потребителей Федерального бюджетного учреждения здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве».

### АДРЕС ДЛЯ ОБРАЩЕНИЙ:

129626, Москва, Графский пер., 4/9

Тел. 8 (495) 687-39-61

E-mail: [fguz@mossanepid.ru](mailto:fguz@mossanepid.ru)

[www.mossanexpert.ru](http://www.mossanexpert.ru)

Часы работы: понедельник — пятница с 09:00 до 17:30.