Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Централизованная библиотечная система»
Центральная городская модельная библиотека
Отдел информационных технологий

ПУБЛИЧНЫЙ ЦЕНТР ПРАВОВОЙ ИНФОРМАЦИИ

Когда покупатель прав? 20 спорных ситуаций

Финансовый факультатив

Составитель:

Лукина М.М.,
заведующая отделом информационных технологий

г. Заринск, 2017г.

1 слайд

Права покупателя – особая юридическая категория. Спорные или конфликтные ситуации между участниками сделок по купле-продаже – вещь довольно распространенная и, к слову сказать, весьма неприятная. Каждая из сторон пытается всеми правдами и неправдами доказать собственную правоту. Продавец в этом случае находится в более выгодной ситуации. Он уже получил деньги. Покупателю же необходимо доказать тот факт, что услуга ему была оказана некачественно или не в полном объеме.
Как это ни прискорбно, но столкнувшись лицом к лицу с нарушением потребительских прав, мы зачастую не знаем, как поступить в сложившейся ситуации: «спустить дело на тормозах», отправиться разбираться к продавцу или начать писать письмо заводу-изготовителю. А может сразу обратиться в суд, и пусть всё решают там?

Хотя для решения большинства спорных ситуаций достаточно знать свои гражданские и потребительские права и помнить, что законодательство практически всегда на стороне потребителя.

Есть два законодательных акта, которые регулируют отношения, которые в современном обществе возникают наиболее часто. Это отношения между теми, кто предоставляет товары или услуги, и теми, кто их потребляет. Какие?

2 слайд

- Гражданский Кодекс
- Закон РФ «О защите прав потребителей».

Закон РФ «О защите прав потребителей» действует в нашей стране с 1992 года. И, несмотря на то, что он с тех пор претерпел немало изменений, основные его положения остались неизменными. *Базовыми принято считать права на качество, безопасность, информацию, возмещение ущерба, судебную защиту.*

Об этом чуть-чуть подробнее.

3 слайд

Основные права потребителя, проистекающие из закона ОЗПП, можно упрощённо определить следующим образом: право на качество предоставляемых услуг или товаров означает, что товар/услуга должны быть именно такого качества, которое требуется стандартами и гарантируется производителем. Отдельным подпунктом тут можно указать правильность хранения или транспортировки продукции. В любом случае, качественную составляющую покупатель имеет право получить, а продавец/поставщик обязан обеспечить.

щелчок

Далее, потребитель имеет право на получение подробной и полной информации о товаре/услуге, содержащей также данные о содержании или составе продукта и производителе товара. Производитель не может скрывать такую информацию. Также потребитель может свободно получать данные об изготовителе.

щелчок

Как следствие, потребитель обладает правом получить абсолютно безопасный товар или услугу, которые не должны нести вреда здоровью, имуществу потребителя или окружающей среде.

щелчок

При этом он имеет право на компенсацию нанесённого вреда, если производитель/поставщик или продавец не выполнил свою часть обязанностей по законодательству о защите прав потребителей. Отдельные особенности ответственности могут быть прописаны не только в законе, но и в договорах.

4 слайд

На сегодняшний день структура ЗоЗПП РФ состоит из четырёх глав, включающих в себя 46 статей.

Первая глаза определяет основные положения закона, круг прав и обязанностей потребителей и поставщиков, продавцов или исполнителей работ. Кроме того, даны общие определения терминов и рассмотрены вопросы ответственности и судебной защиты прав.

Следующие две статьи детально рассматривают вопросы защиты прав потребителей, когда речь идёт о покупке товаров и продаже услуг.

Также целая глава закона посвящена государственной и общественной защите прав потребителей.

Кому важно знать закон «О защите прав потребителей»?

Положения этого закона будет интересно и очень полезно знать практически любому. Ведь каждый гражданин пользуется услугами, покупает товары в магазинах, и ожидает от производителя выполнения гарантийных условий. А поэтому может оказаться в ситуации, когда его права будут нарушены.

И начинать нужно с того, чтобы чётко знать, на что потребитель имеет право, что обязан предоставлять ему продавец/исполнитель, и как ему действовать, если таковые не выполняют собственные обязанности.

Сегодня мы предлагаем Вам разобраться в наиболее распространенных ситуациях, когда покупателю не помешало бы знать свои права. Чтобы отправляясь в следующий раз в магазин, Вы смогли защитить свое достоинство и не позволили себя одурачить.

5 слайд

1. **В продуктовом магазине вы случайно задели и разбили бутылку дорогого алкоголя. Теперь администрация требует, чтобы вы его оплатили.**

Вообще ситуация неоднозначная. И в ней много нюансов. Давайте попытаемся разобраться.

щелчок

Если вы разбили что-то или повредили умышленно (это наверняка будет видно на камерах наблюдения, которые есть в любом супермаркете), то вас могут попытаться привлечь к ответственности. Администрация вызывает полицию, та составляет протокол и передаёт дело в суд. Только суд вправе решать, должны вы платить или нет.

Другой пример. Вы находитесь в магазине, и вдруг рядом под собственной тяжестью падает полка с французским коньяком. К вам действительно претензий быть не может: это продавец должен был задуматься, насколько соответствует его мебель нагрузкам.

Но если беда случилась из-за того, что на стеллаж навалились вы, - ситуация кардинально меняется. Дело в том, что в этот момент по закону вы еще не являетесь покупателем. Им, согласно ст. 493 ГК РФ, гражданин становится, когда заключает договор розничной купли-продажи, то есть получает кассовый товарный чек - документ, свидетельствующий об оплате.

А пока вы до кассы не дошли и покупателем не стали, при причинении вами ущерба магазину против вас действует совсем другая статья ГК - 1064. Она обязывает возместить этот вред в полном объеме. Об этом же говорят и принятые еще в 1994 году федеральные правила розничной торговли.

Иначе получается, можно было бы идти напролом сквозь стеллажи, а потом отказаться от оплаты уничтоженного товара - дескать, в это время вы размышляли о том, стоит ли России присоединяться к ВТО или лучше обождать.

По этой причине торговое предприятие вправе потребовать у гражданина возмещения ущерба на месте, а если тот не согласен - добиться своего через суд. Судебные приставы, как известно, могут, если надо, даже описать имущество должника и выставить его на аукцион.

Впрочем, при «товарном расколе» есть тонкости, из-за которых дело может принять иной оборот.

Требовать возмещения ущерба магазин может только тогда, когда гражданин действительно виновен, то есть, грубо говоря, взял бутылку в руки и не удержал. Однако посетитель магазина может не платить, если он опрокинул хоть целый стеллаж с Hennessy, поскользнувшись на свежевымытом, но не вытертом насухо полу. Или разбил товар, пробираясь сквозь проход, заставленный коробками.

Другой вариант, когда в гибели товара виновен магазин: вы аккуратно расположили товар на ленте кассового транспортера, кассир нажала педаль, лента дернулась, банки и упаковки посыпались.

Тут уже вступает в силу п. 2 ст. 1064 ГК, где сказано, что вы можете не возмещать кому-то причиненный ущерб, если докажете, что он причинен не по вашей вине.
Если Вы уверены в своей невиновности, Вам нужно обратиться с жалобой на мокрый пол, или шаткие пирамиды из бутылок, или другие нарушения правил торговли в территориальное отделение Роспотребнадзора. Опишите свои моральные переживания и физические повреждения, если таковые имеются, ведь падающая груда банок не только пугает человека, но может и ушибить. А главное, постарайтесь взять телефоны минимум у

двух свидетелей происшедшего. Перед этим имеет смысл сказать администрации магазина, что вы собираетесь звонить в контролирующий орган. И тогда, возможно, проблема тут же разрешится в пользу покупателя.

Ведь мало кому из торговых менеджеров надо, чтобы в ходе разбирательства всплыло несоблюдение каких-то из многочисленных норм раскладки товаров, параметров полок и т.д. Впрочем, если магазин уверен в своей правоте, а разбито что-то ценное, он может и не испугаться долгого и дорогого процесса.

Так или иначе, оценивая степень своей вины в порче товара, нужно понять, какие у вас, помимо собственных ощущений, имеются доказательства.

6 слайд

2. Вы купили йогурт, консервы или какой-либо другой продукт, но, вскрыв его спустя несколько дней, обнаружили, что он испорчен. При этом возвращать деньги за товар магазин не хочет – считает, что вы сами виноваты в порче продукта (неправильно хранили).

щелчок

Тут важны сроки. Претензии в отношении испорченного продукта можно предъявить в течение срока его годности, указанного на упаковке. Например, сметана хранится не более 72 часов с момента изготовления. Вскрыв баночку после окончания срока годности и обнаружив там плесень, требовать деньги назад бессмысленно. Но если вы принесли испорченный товар в положенный срок, отказать вам в возврате денег не имеют права. В этом случае нужно жаловаться в Роспотребнадзор. Причём наличие чека для возврата не важно. Доказательством того, что вы купили продукт в этом магазине, могут стать наклейки и маркировки на товаре.

Как быть с товарами на развес? Они продаются без производственной упаковки, а значит, и срок годности проконтролировать нельзя. Конечно, вы можете спросить о свежести сыра или сосисок у продавца и поверить ему на слово, но лучше попросить документ, где оговорен срок годности. Это важно не только для того, чтобы убедиться в свежести продукта, но и для того, чтобы понять, до какого числа вы можете вернуть товар, если он окажется испорченным.

7 слайд

3. У вас сломался холодильник. Вы подозреваете брак и хотите отдать товар продавцу для экспертизы. Но тот отказывается принимать холодильник, потому что на нём имеется вмятина, то есть он потерял товарный вид.

щелчок

Требование относительно сохранения товарного вида справедливо только для товаров надлежащего качества. Это их нужно возвращать без внешних изъянов, в «родной» упаковке и не позже 14 дней с момента покупки. Что же касается некачественного товара, то продавец обязан принять его для экспертизы в любом виде. Вмятины, сколы, царапины и отсутствие упаковки не имеют значения. Кстати, претензии относительно качества товара потребитель вправе предъявить в период гарантийного срока, а если существенные недостатки выявлены позже, то и в течение 2 лет после его истечения.

8 слайд

щелчок

4. У вас порвались туфли. А поскольку вы купили их всего месяц назад, то решили починить по гарантии. Однако продавец заявил, что гарантийный срок закончился.

Уличная обувь, в том числе туфли, относится к сезонным товарам, у которых гарантийный срок начинается и кончается вместе с сезоном носки. Сроки наступления сезонов устанавливаются субъектами РФ с учётом местных климатических условий. Например, в средней полосе сезоны таковы:

- зима – с 1 ноября по 1 марта;
- весна – с 1 марта по 1 мая;
- лето – с 1 мая по 1 сентября;
- осень – с 1 сентября по 1 ноября;

Если вы купили летние туфли в мае, то гарантия никак не могла закончиться.

9 слайд

5. В магазине у вас украли сумку из камеры хранения, но администрация заявляет, что не несёт ответственности за эту ситуацию.

щелчок

Администрация лукавит. Согласно ст. 886 ГК, сдавая вещи в камеру хранения магазина, вы негласно заключаете договор хранения. Он считается заключённым, когда вы получаете номерок или жетон, подтверждающий, что вы сдали своё имущество на хранение.

По этому договору хранитель (магазин) обязан обеспечивать сохранность ваших вещей, а если он этого не сделал, вы имеете полное право вызвать полицию и довести дело до суда.

Исключение: хранитель освобождается от ответственности в чрезвычайной ситуации – если вещи пропали во время наводнения, землетрясения и т.п.

10 слайд

6. Вы купили платье на распродаже, но потом передумали и решили вернуть. Однако продавец заявил, что вещи, приобретённые со скидкой, возврату не подлежат.

щелчок

Нет, вещи, в том числе и купленные на распродаже, можно вернуть. Закон «О защите прав потребителей» не содержит такого требования, а это значит, что скидочные вещи возвращаются на тех же основаниях, что и обычные.

Исключение составляют вещи, которые продаются со скидкой, потому что у них есть какой-то дефект: пятно, спущена петля и т.п. Такую одежду вернуть нельзя. Однако если на бирке не было предупреждения о браке, а вы его обнаружили, то вы вправе отказаться от вещи. Если вас пытаются убедить в обратном, обращайтесь в Роспотребнадзор.

11 слайд

Но в любом случае, для возврата товара в магазин вам придется написать претензию.

Она должна быть составлена в двух экземплярах, один из которых передается продавцу (или любому работнику продавца), второй — с отметкой продавца о получении претензии — передается покупателю.

Для надежности лучше запастись двумя свидетелями, которые в состоянии будут подтвердить факт передачи претензии работникам магазина. Сведения о свидетелях — фамилии, адреса, паспортные данные — необходимо вписать в текст претензии. Если продавец отказывается принимать претензию, ее можно отправить заказным письмом с уведомлением о вручении.
В претензии должны быть указаны следующие сведения:

- точный адрес и телефон покупателя;
- точный адрес, полное наименование и телефон продавца;
- ф. и. о директора (если знаете);
- точное изложение сути претензии: дата и место покупки товара, суть его недостатков, выявленных после покупки или в ходе эксплуатации в течение гарантийного срока;
- ваши требования к продавцу: обмен или возврат товара, возврат уплаченной суммы;
- ссылка на статьи Закона о защите прав потребителей, в соответствии с которыми вы требуете вернуть деньги или обменять товар;
- требование проводить экспертизу в присутствии вас или вашего представителя (при желании);
- угроза обращения в суд в случае, если ваши требования не будут удовлетворены;
- список документов, прилагаемых к претензии (копия кассового или товарного чека, копия гарантийного талона, копии квитанций или договоров об оказании услуг (если претензия предъявляется к качеству услуг).

Получив претензию, продавец обязан или немедленно осуществить ваше требование, или известить вас о своих намерениях в письменном виде. Например, провести экспертизу или согласовать сроки ремонта.

12 слайд

7. Охрана магазина на выходе просит показать сумку и вывернуть карманы.
щелчок

Такие действия вправе совершать только полиция, но никак не охранники. Помните это и смело давайте им отпор. А если вас пытаются обыскать силой, вызывайте полицию. Кстати, нередки случаи, когда охрана магазина, подозревая человека в краже, задерживает его до приезда полиции. Так вот охранники не имеют на это права. Так что вы не обязаны терять своё время и доказывать, что невиновны. Если хотите, оставьте охране свои контакты (на всякий случай) и отправляйтесь домой.

13 слайд

8. Ваш сотовый телефон проработал всего месяц после покупки. Вы его отремонтировали по гарантии, но через неделю он снова сломался. Продавец не хочет возвращать деньги за товар, а настаивает на ремонте.
щелчок

Тут важно, по какой причине телефон так часто ломается. Если по причине существенного недостатка, то вы вправе потребовать от продавца возврата денег (ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»). И соглашаться на ремонт по гарантии не обязаны.

Что же относится к существенным недостаткам?

- Поломки, которые невозможно устранить.

- Дефекты, для устранения которых требуются большие расходы или очень много времени.

- Недостатки, которые проявляются вновь после устранения.

- Поломки, которые проявляются неоднократно.

Также вы вправе требовать возврата денег за телефон, если из-за постоянных поломок вы не сможете пользоваться им более 30 дней в год (в совокупности за каждый год гарантии).

14 слайд

9. В продуктовом магазине уже на кассе стало ясно, что цена на некоторые продукты не соответствует указанной на ценниках. При этом кассир предлагает Вам оставить выбранный товар на кассе и не платить за него, если Вы не хотите.

щелчок

Но кто возместит Вам то время, которое Вы потеряли при его выборе, а также в очереди перед кассой? Ведь фактически Вам либо предстоит искать другой товар, либо придется оплатить тот, который Вы уже взяли, по более высокой цене. На самом деле, по закону, покупатель имеет право приобрести товар по той цене, которая указана на ценнике. Если продавец, переоценив товар, не успел сменить ценник, разница должна быть отнесена к его убыткам. В данном случае права покупателя при покупке товара защищены ст. 426 ГК и ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»,

Если магазин отказывается выполнять ваше требование, имеет смысл жаловаться в Роспотребнадзор. За несоответствие цен в ценниках и на кассе магазин ждёт штраф 50 000 руб.

Жалоба также поможет в том случае, если в магазине просто неразбериха с ценниками.

15 слайд

10. Вы приобрели в магазине, торгующем бытовой техникой и электронной аппаратурой, стиральную машину. Дома померили – не подходит по габаритам. Машина в эксплуатации не была. Однако магазин отказывается принять обратно этот товар.

щелчок

Магазином в данном случае закон не нарушен. Действительно, в течение 14 дней покупатель имеет право вернуть приобретенный им непродовольственный товар, если тот не подошел ему, в том числе по размеру. Условие о том, что товар не был в употреблении, покупателем выполнено.

Однако существует ***специальный перечень, ограничивающий виды товаров, которые могут быть возвращены или обменены на аналогичный товар другого размера, формы, габаритов, фасона, расцветки или комплектации.*** (Вот он, перед вами). В этот перечень входят, в частности, сложные товары бытового назначения с установленным гарантийным сроком, а также электробытовые машины и приборы, к которым относятся стиральные машины. Перечень товаров, не подлежащих обмену, утвержден

постановлением Правительства РФ, является исчерпывающим и не может быть расширен продавцом по своему усмотрению.

К технически сложным товарам относятся:

- автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним;
- мотоциклы, мотороллеры;
- снегоходы;
- катера, яхты, лодочные моторы;
- холодильники и морозильники;
- стиральные машины автоматические;
- персональные компьютеры с основными периферийными устройствами;
- тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки, мотокультиваторы.

16 слайд

11. Продавец настаивает, что вы должны платить за экспертизу сломавшегося телевизора, а вы так не считаете.

щелчок

Если гарантия на телевизор ещё действует, то за экспертизу платит продавец. Но вы должны компенсировать её стоимость, если окажется, что поломка произошла не по причине брака, а по вашей вине. Если же гарантия прошла, экспертизу оплачиваете вы, а продавец компенсирует ваши затраты, если в товаре обнаружился брак.

17 слайд

12. Вы купили в подарок кольцо, но оно не подошло по размеру. Вы хотели бы вернуть украшение в магазин, но там не принимают.

щелчок

Всё верно. Ювелирные украшения входят в перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, которые не подлежат возврату и обмену. Сюда же входят предметы личной гигиены, нижнее бельё, парфюмерия, косметика и т.д. Поэтому ювелирные украшения очень рискованно покупать без примерки.

18 слайд

13. Ваш ноутбук уже второй месяц находится в гарантийном ремонте. Вы уже готовы отказаться от проблемного товара, но продавец не идёт навстречу.

щелчок

Срок одного гарантийного ремонта не может превышать 45 дней (ст. 20 Закона «О защите прав потребителей»). Если ремонт затянулся, вы вправе отказаться от вещи и потребовать от продавца по своему выбору: вернуть деньги, заменить товар на аналогичный исправный или на аналогичный товар другой марки или модели.

При этом вы должны предоставить продавцу справку из сервисного центра о том, как долго вещь находится в ремонте.

Сдав в ремонт технически сложный товар (ноутбук, смартфон), вы вправе потребовать от продавца предоставить вам замену (с такими же потребительскими свойствами) на время ремонта. Причём замена предоставляется бесплатно. Не подлежат

замене только некоторые товары длительного пользования (автомобили, мебель, электроплиты, микроволновки и проч.)

19 слайд

14. Вы приобрели диван – крупногабаритный товар, который по закону должны доставлять бесплатно. Однако продавец почему-то требует заплатить деньги за привоз.

щелчок

То, что доставка крупногабаритных товаров (весом более 5 кг) должна быть бесплатной,- распространённое заблуждение. На самом деле в Законе (ст. 18) говорится лишь о бесплатной доставке некачественного товара от покупателя продавцу (если речь идёт о браке) или в ремонтную мастерскую (если вы хотите сделать ремонт по гарантии). Что же касается привоза вещей надлежащего качества, то его стоимость магазины могут устанавливать по своему усмотрению.

20 слайд

15. Ваша новая кухня ждёт сборки уже две недели, но сборщики не торопятся. На фирме говорят, что свободных мастеров пока нет.

щелчок

Вы имеете право требовать неустойку – 3% от стоимости сборки за каждый день просрочки. Эта информация должна быть в договоре на оказание услуг по сборке. Если же условия сборки прописаны в договоре купли – продажи кухни, будьте внимательны: продавцы часто указывают там неверную неустойку – не 3%, а 0,5%, как положено при задержке доставки кухни. Вот только неустойка за недоставку рассчитывается из стоимости кухни, а сумма за просрочку сборки – из стоимости сборки. То есть вам могут заплатить меньше положенного.

21 слайд

16. Планшет, купленный в кредит, сломался и ремонту не подлежит. Поэтому вы хотите прекратить выплаты за него.

щелчок

Прекращать вносить платежи ни в коем случае нельзя! Банк не имеет никакого отношения к качеству вещи, которую вы приобрели. Он лишь предоставил вам деньги, чтобы вы могли совершить покупку. По закону вы обязаны продолжать выплачивать кредит, пока разбираетесь с магазином в причинах поломки. Если выяснится, что виной всему брак, и вы решите сдать планшет в магазин, вам нужно дождаться, когда магазин вернёт банку стоимость товара, и только после этого можно будет перестать вносить платежи и забрать разницу, которую вы уже выплатили за планшет.

22 слайд

17. В парикмахерской вам сделали не ту стрижку, которую вы просили, а деньги возвращать отказываются.

щелчок

«Сделали не ту стрижку», «плохо подстригли» - это слабые аргументы. Эти претензии очень субъективны. Вам кажется, что эта стрижка вам не идёт, а парикмахеру наоборот. Деньги в этом случае вернуть сложно. А вот если вам испортили волосы,

например при окраске, побороться стоит. Если парикмахерская не желает сразу возвращать уплаченные вами деньги и компенсировать ущерб, обратитесь к врачу. Желательно сделать это как можно скорее. Врач выдаст справку о том, что волосы были повреждены вследствие окрашивания, назначит лечение.

Покупая прописанные лечебные средства, сохраняйте чеки. После напишите претензию (лучше под руководством юриста), приложите копии медицинской справки и чеков и отправляйте заказным письмом с уведомлением о вручении. Почти наверняка это возымеет действие. Если нет – остаётся суд.

23 слайд

18. Вы купили одежду через – интернет магазин. Курьер доставил вам заказ, но померить вещи вы не успели. Позже выяснилось, что размер не подошёл, однако возврат оказался невозможен, потому что на него сайт даёт всего 7 дней с момента покупки, а они уже прошли.

щелчок

Покупки через интернет относятся к дистанционным. И правила возврата в этом случае сильно отличаются от правил, действующих в обычных магазинах. Согласно ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей», при дистанционной покупке вы вправе отказаться от вещи в течение 7 дней, причём без объяснения причин.

Но если вы опоздали, магазин имеет полное право отказать в возврате денег. Чтобы не оказаться в неприятной ситуации, заказывайте одежду только в магазинах, где курьер ждёт примерки. А если получаете товар по почте, не тяните с возвратом не подошедших вещей.

24 слайд

Базовые правила покупок в интернете

Выбор продавца

Прежде чем совершить покупку важно уметь выбрать хорошего продавца. Компании, которые работают честно и стараются заработать себе высокий рейтинг, существуют на рынке не меньше года. Тут все понятно – им нужно развиваться и совершенствоваться, зарабатывать себе честное имя и нарабатывать как можно большую клиентскую базу. Такие интернет-магазины уж точно не скроются с вашими деньгами в неизвестном направлении, а при любых недоразумениях пойдут навстречу клиенту.

Помимо опыта работы, на странице виртуального магазина должна быть максимально подробная информация о продавце:

- полное фирменное наименование;
- юридический адрес;
- контактные данные, в том числе СТАЦИОНАРНЫЕ телефоны (хороший тон – телефоны, начинающиеся на 8 (800), звонки на которые, бесплатны);
- банковские реквизиты.

щелчок

Профессионально оформленная страница, богатый ассортимент и наличие службы поддержки – это те показатели, которые тоже не нужно игнорировать. Если продавец понес все эти расходы, значит, не экономит на «раскрутке» и собирается работать долго и честно.

щелчок

Немаловажная вещь – отзывы о продавце. Только доверять форуму, размещенному прямо на сайте интернет-магазина, не следует. Вполне возможно, что владелец виртуальной точки накручивает рейтинг сам, оставляя анонимные похвалы в свой адрес, или приплачивает фрилансерам за размещение такого отзыва. А весь негатив, который имеет место быть, могли оставить и конкуренты. Поэтому лучше потратить немного времени и посмотреть отзывы о продавце на независимых ресурсах.

Итак, **правило №1 – покупаем только у надежных продавцов**.

25 слайд

Выбор покупки

Товар нужно еще и правильно выбрать. Например, при приобретении одежды или обуви уточните у продавца, какая линейка размеров указана на сайте (США, европейская и проч.) и сравните ее с нашей российской. Иначе можно купить совсем неподходящую вещь.

Косметику и парфюмерию покупать через онлайн-сервисы тоже нужно осторожнее. Помните, что монитор не передаст запахи, а одного описания и состава не всегда достаточно, чтобы понять, насколько этот аромат совместим с вашими предпочтениями. Лучше покупать только те средства, которые вы уже использовали раньше и точно представляете их структуру и ароматическую основу.

Продукты питания приобретать через интернет совсем нежелательно. Вы не можете абсолютно точно знать, какова степень свежести такого продукта, а в описании не всегда все правдиво написано. Нет никакой гарантии, что красивая картинка с экрана соответствует внешнему виду продуктов в реальности.

Обратить внимание надо и на предлагаемую цену. Качественная вещь никогда не будет чересчур дешевой. Иногда интернет-магазины под предлогом сезонной распродажи торгуют подделками, которые становятся непригодными уже после первого применения.

щелчок

Следовательно, **вторым правилом будет доскональное изучение предмета покупки и уточнение всех интересующих вас моментов еще до оформления заказа**.

26 слайд

Оплата

Для оплаты покупок продавцы всегда предлагают на выбор несколько вариантов проведения платежа:

- наличными курьеру;
- электронными деньгами;
- банковской картой.

Конечно, самый оптимальный вариант – наличка. Причем в момент получения заказа у вас будет возможность сначала оценить товар и только потом расплатиться за него. Но службы курьерской доставки работают в основном по крупным городам, а потребителям из более мелких населенных пунктов приходится рассматривать другие варианты оплаты и получения.

Электронные деньги – тоже удобно и несложно, только пользоваться можно не любым (первым попавшимся) сервисом. Как правило, платежная система оказывает услугу по переводу средств между счетами, а за другие моменты сделки не несет никакой ответственности. Поэтому желательно оплачивать товары через PayPal или AliPay, у которых действует полноценная защита покупателя. В течение определенного периода времени вы можете оспорить качество или даже сам факт получения заказанного товара. В большинстве случаев такие споры решаются в пользу потребителя, которому возвращаются все деньги, включая стоимость доставки.

По поводу оплаты банковской картой… Здесь можно только вспомнить слова небезызвестной басни «Уж сколько раз твердили миру…». Добавить сюда нечего, обо всех рисках и преимуществах уже говорили и не раз. Рекомендуем основательно ознакомиться с правилами безопасного использования банковской карты.

щелчок

Из всего сказанного плавно вытекает **третье правило: желательно совершать покупки в тех интернет-магазинах, которые доставляют товар без предоплаты. А если таковая нужна, пользуемся преимущественно сервисами PayPal и AliPay** (в основном это касается иностранных интернет-магазинов или онлайн-аукционов).

27 слайд

Получение товара

Заказанную вещь важно не просто правильно выбрать и безопасно оплатить, а еще и получить с умом.

Ниже будет небольшая инструкция для получения покупок на Почте России, но в целом она подойдёт для любого почтового сервиса (сейчас очень много посредников, занимающихся доставкой товара).

Для начала посылку нужно внимательно осмотреть на предмет повреждений. До этого момента ставить свою подпись на извещении не следует – потом вы не докажете, что упаковка была «какой-то не такой».

Если никаких видимых дефектов посылки нет, значит, почта выполнила все требования, предъявляемые к сохранности отправлений, и за содержимое ответственности не несет. В иных случаях в присутствии почтового работника посылка вскрывается, а ее «внутренности» проверяются на предмет соответствия заказу. Все хорошо? Тогда расписываемся в получении. Есть претензии? Значит, составляем акт, форма которого есть в любом почтовом отделении.

Но бывают и такие казусы, когда при отличном внешнем виде отправления внутри вас поджидает неприятный сюрприз: совсем не тот товар, заказанная вещь поломана или вообще рядом красуется камушек для веса. В этом уже целиком виноват продавец, оказавшийся не таким уж добросовестным. Единственный вариант в данной ситуации – требовать с такого «торгаша» возврата денег.

Желательно весь процесс вскрытия посылки и извлечения содержимого снять на видеокамеру – тогда у вас на руках будут серьезные аргументы в вашу же пользу. Благо, сейчас такие камеры есть практически в любом мобильном телефоне.

щелчок

Итак, **четвертое правило – внимательно обследуем почтовые отправления и их содержимое, а при наличии претензий начинаем спор с продавцом.**

28 слайд

Возможность возврата

Даже совершая покупку в обычной торговой точке, вы никогда не будете на 100% застрахованы от приобретения некачественного товара. Сколько таких случаев, когда мелкие дефекты, омрачающие радость приобретения, обнаруживаются уже дома. При дистанционной торговле такой риск возрастает в разы – и потрогать товар нельзя, и монитор может исказить цветовую гамму.

Однако не стоит забывать про закон о правах потребителей. Он защитит вас и здесь. При покупке некачественного товара вы вправе потребовать:

- уменьшения стоимости заказанной вещи, которое будет соизмеримо с обнаруженным дефектом;
- устранения всех недочетов силами или за счет продавца;
- заменить купленный товар аналогичным.

В случаях, если приобретенная вещь в полной мере соответствует заявленным характеристикам и находится в пригодном к использованию состоянии, но все же не подходит лично вам по разным причинам, вы также можете от нее отказаться. Такое право сохраняется на протяжении **7 дней** со дня её получения. А если продавец не уведомил вас о порядке возврата в письменном виде, вернуть товар можно в срок **до трех месяцев**.

щелчок

Следовательно, **правило №5 – еще до момента оформления заказа нужно изучить условия и сроки возврата и не стесняться отстаивать свои права**.

Правил покупок в интернете не так много. Да и сложными их назвать никак нельзя. Соблюдая наши рекомендации, вы сможете максимально обезопасить процесс дистанционного приобретения полюбившихся вещей. Удачных покупок!

29 слайд

Давайте подведём итоги

Сегодня мы хотели доказать вам, что любые изменения зависят от нас самих. Наши действия или бездействия порождают культуру взаимоотношений продавцов и покупателей, производителей и потребителей, всех тех, кто договоры составляет и кто их подписывает.

К сожалению, в большинстве ситуаций нашим соотечественникам становится просто лень написать в жалобную книгу в ответ на хамство продавца: «Напишу, время потрачу, а толку никакого» или попросту «Что поделать, работа нервная, сорвался человек». Подавать в суд на подрядчиков, не выполнивших условия договора, не хочется под предлогом: «На суды эти никаких денег не хватит. Дешевле новых рабочих нанять». И такие отговорки можно придумать во всех ситуациях, связанных с нарушением прав.

Будьте неравнодушны к своей жизни. Пусть сегодняшняя наша встреча станет первым шагом к пониманию своих неотъемлемых прав. Не оставляйте нарушения без внимания. Вы имеете право пользоваться качественными и безопасными товарами, получать добросовестно выполненные услуги. А в случае каких-либо нарушений, помните, виновные должны нести ответственность, а вы получить возмещение ущерба. Ведь вы этого достойны.