

Пошаговая инструкция безопасных покупок в Интернет

Пошаговая инструкция безопасных покупок в сети Интернет

1.

Вы выбрали товар, нашли Интернет-магазин, с привлекательной ценой, но сомневаетесь, стоит ли делать покупку? На что следует обратить внимание, чтобы защитить себя?



1. Ознакомьтесь с отзывами пользователей товара на форумах, в социальных сетях. Насколько товар оправдал ожидания других покупателей?
2. Изучите репутацию продавца, исполнял ли он свои обязанности добросовестно и в срок?



Пошаговая инструкция безопасных покупок в сети Интернет

2.

Теперь посмотрим на описание товара. Продавец обязан раскрыть основные сведения о нем. Убедитесь, что Вам предоставлена информация:



1. О потребительских свойствах товара, месте его изготовления, цене, сроках службы, годности и гарантийном сроке. Обязательно уточняйте каков гарантийный срок. Зачем нужна эта информация мы скажем далее.

2. Еще больше информации вы можете получить при доставке товара. Не сомневайтесь, что продавец обязан ознакомить Вас с правилами эффективного и безопасного использования купленного товара (например, передав инструкцию на русском языке) или сведениями о том, требованиям какого технического регламента должен соответствовать приобретенный товар.



3.

Обратили внимание на слишком низкую цену? Закралось подозрение, что Вам пытаются продать подделку?



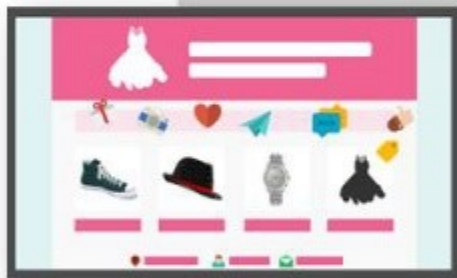
1. Сравните цену на данный товар у других продавцов.
2. Поинтересуйтесь, какова цена данного товара у производителя или в зарубежных магазинах?
3. Просмотрите описание и фотографии товара на официальном сайте производителя, возможно, выбранный Вами товар должен выглядеть иначе.
4. Смело вскройте упаковку при доставке и осмотрите качество изготовления, проверьте, есть ли маркировка и инструкция на русском языке, соответствует ли комплектность товара заявленной.



4.

Добросовестный Интернет-магазин никогда не будет прятать информацию о себе. Убедитесь, что на сайте Интернет-магазина есть следующие данные:

1. Указание на наименование продавца (ФИО если продавец – индивидуальный предприниматель)
2. Адрес (место нахождения) продавца.



Сведения об адресе электронной почты, телефонах для связи, сервисных центрах, местах самовывоза товара являются не обязательными, но относятся к крайне важной и полезной информации. Обратите внимание, принимает ли магазин оплату банковской картой? Недобросовестные продавцы не любят работать с безналичными платежами, потому что их можно опротестовать через банк.

Если Вы все еще сомневаетесь в надежности продавца, попробуйте проверить доменное имя Интернет-магазина по адресу <https://cctld.ru/ru/>, ведь ресурс может быть зарегистрирован на частное лицо (private person).



5.

Кажется, все хорошо и пришло время заказать и оплатить выбранный товар.



1. Убедитесь, что к оплате выставлена цена, указанная при выборе товара, без дополнительных услуг (если вы их не заказывали). Требуйте передать Вам товар без дополнительных платных проверок на царапины, страховок, сервисных сборов и прочих уловок.
2. Уточните срок доставки товара.
3. А вот за доставку придется заплатить отдельно (условия доставки должны быть указаны продавцом до заключения договора). Продавец обязан предложить услуги по доставке (почтовым отправлением или иным способом с обязательным указанием вида транспорта)



6.

Товар оплачен или заказ подтвержден. Как долго ждать покупку?



1. Срок доставки определяется в момент выбора товара и оформления заказа (договора).
2. Если так случилось, что срок доставки нигде не указан, то продавец должен передать Вам товар в разумный срок .
3. Вам показалось, что разумный срок истек? Направьте об этом уведомление продавцу, теперь у него есть 7 дней для передачи Вам купленного товара.



7.

Наконец товар доставлен, но как правильно его принять? Можно ли вскрыть упаковку? Какие документы подписать?



1. В момент доставки товара обязательно потребуйте его демонстрации. Убедитесь, что Вам доставили именно то изделие, которое вы заказывали, проверьте его комплектность и функциональность (если это возможно). Если доставили не тот товар, который был заказан, Вы не обязаны его оплачивать.
2. Обязательно изучите документ (акт), который Вам предлагают подписать. Если там указано, что претензий по качеству Вы не имеете, но потребительские свойства товара Вами еще не опробованы (например, Вы купили веник для бани), не поленитесь вписать в акт, что товар оценивался только по внешнему виду.



8.

Курьер уже уехал, а я вдруг понял, что погорячился с этой покупкой. Товар вроде бы и качественный, но мне не подходит. Можно ли его вернуть?



1. Не во всех странах потребитель защищен от неправильной покупки, но в России по правилам дистанционной продажи любой покупатель через Интернет имеет право вернуть товар в течение 7 дней с момента его передачи (если сохранены его товарный вид и потребительские свойства). Продавцу нет смысла приукрашивать свой товар сверх меры, ведь потребитель может передумать, увидев свою покупку.
2. Однако помните, что Вам придется возместить стоимость доставки товара до продавца. Зато уже через 10 дней после уведомления об отказе от покупки уплаченная сумма должна быть возвращена.



9.

Я пользовался товаром несколько месяцев, но потом обнаружил недостаток товара. Что теперь делать?



1. Вы вправе потребовать соразмерного уменьшения цены товара, его замены или возврата уплаченной за товар суммы. При возврате товара расходы по его доставке несет продавец.
2. Помните, мы говорили о необходимости уточнять гарантийный срок? Смело заявляйте свои требования, если гарантийный срок (или срок годности) еще не истек. А если такой срок не установлен? Требования могут быть заявлены в разумный срок, но не более 2 лет.



РОСПОТРЕБНАДЗОР

ЕДИНЫЙ КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР
РОСПОТРЕБНАДЗОРА 8-800-555-49-43

ЧТО ДЕЛАТЬ АВИАПАССАЖИРУ, ЕСЛИ ЗАДЕРЖАН РЕЙС?

Задержка рейса - перерыв в воздушной перевозке по вине перевозчика (авиакомпания) или вынужденная задержка самолёта при отправке и (или) полете

Основные причины задержки рейсов:

- Технические неисправности самолёта
- Плохие погодные условия
- Позднее прибытие самолёта

Права пассажира при задержке рейса:

- На отказ от полёта и возврат стоимости авиабилета, даже если билет являлся "невозвратным"
- Обратиться с претензией в адрес перевозчика
На возмещение убытков и компенсацию морального вреда
- На взыскание штрафа (в размере 25% установленного МРОТ за каждый час просрочки, но не более чем 50% стоимости авиабилета)



Авиакомпания, в случае задержки рейса, обязана:

- Предоставить комнату матери и ребёнка пассажиру с ребёнком в возрасте до 7 лет
- Организовать хранение багажа

Задержка рейса больше 2-х часов:

- Предоставить прохладительные напитки
- 2 телефонных звонка
- 2 сообщения по электронной почте

Задержка рейса более 4-х часов:

- Предоставить горячее питание
- Каждые 6 часов днём
- Каждые 8 часов ночью

Задержка рейса более 8 часов днём или более 6 часов ночью:

- Доставить от аэропорта до гостиницы
- Разместить в гостинице





РОСПОТРЕБНАДЗОР

ЕДИНЫЙ КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР
РОСПОТРЕБНАДЗОРА 8-800-555-49-43

КАК ВЫБРАТЬ ХЛЕБ

- приобретайте хлебобулочные изделия только в стационарных организациях торговли, где созданы условия для реализации и хранения данной продукции;
- внимательно читайте этикетку на упаковке — обязательно должна быть указана информация о местонахождении и наименовании изготовителя, дате изготовления, сроке годности, условиях хранения, а также о составе пищевой продукции;
- отдавайте предпочтение хлебобулочным изделиям, обогащённым витаминами, минеральными веществами, микронутриентами, в состав которых входят ржаная мука, отруби, мука грубого помола. Такая продукция восполняет от 20% до 75% суточной потребности человека в витаминах и минеральных веществах;
- не стесняйтесь потребовать сопроводительные документы на хлебобулочные изделия, подтверждающие их происхождение, качество и безопасность;
- не покупайте изделия с нарушением целостности упаковки или в загрязненной таре.



ПОЛЕЗНО ЗНАТЬ

За счет потребления хлеба человек удовлетворяет 50% потребности организма в углеводах, 30% потребности в белках растительного происхождения

Хлеб из пшеничной обойной или ржаной муки практически полностью восполняет потребность организма в пищевых волокнах и витаминах группы В

Содержание витаминов в хлебе зависит от их содержания в муке

Чем беднее мука отрубями и частичками зародыша зерна, тем меньше в ней витаминов группы В и токоферолов

Регулярный прием хлеба с пищей имеет и физиологический смысл, что положительно воздействует на работу пищеварительного тракта

Качество хлеба зависит от рецептуры, выполнения технологического регламента и условий хранения

Подробнее на www.rosпотребnadzor.ru



Крупногабаритный товар: доставка и возврат

Закон «О защите прав потребителей» не содержит точного определения, что такое крупногабаритный товар, поэтому при решении вопроса о бесплатной доставке товара или компенсации этой доставки, произведенной самим потребителем, прежде всего учитывается вес товара, а также вес и размер его упаковки.

Согласно п. 7 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврата их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

Потребителю необходимо подтвердить стоимость доставки соответствующими документами транспортной компанией (счет, накладная и т.д.).

Обязанность продавца возместить потребителю расходы по доставке либо возврату товара возникает только в случае продажи товара ненадлежащего качества. Если продавец докажет вину потребителя в возникновении недостатков товара, то он вправе отказать потребителю в возмещении понесенных им расходов по доставке либо возврату товара.

Условия бесплатной доставки крупногабаритного товара:

- 1) вес более 5 кг;
- 2) товар ненадлежащего качества;
- 3) отсутствие вины потребителя в возникновении недостатков товара;
- 4) документы, подтверждающие услуги транспортной компании (если доставку оплачивал потребитель).





РОСПОТРЕБНАДЗОР

ЕДИНЫЙ КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР
РОСПОТРЕБНАДЗОРА 8-800-555-49-43

О ПОЛЬЗЕ МЁДА



1 столовая ложка меда (21 грамм) содержит 64 калории и 17 граммов сахара, включая фруктозу, глюкозу, мальтозу и сахарозу

! ВАЖНО!

Мёд - это тоже сахар и им не стоит увлекаться людям с повышенной массой тела и болезнью сахарным диабетом. Употребление мёда в больших количествах способствует ожирению, ведет к сахарному диабету и другим нарушениям, связанным с большой выработкой инсулина.

100 ГРАММ НАТУРАЛЬНОГО МЁДА

Вода	17.10 г	Витамин B9	2 мкг
Белки	07.3 г	Витамин C	0.5 мг
Жиры	0.0 г	Кальций	6 мг
Углеводы	82.4 г	Железо	0.42 мг
		Магний	2 мг
Витамин B2 (рибофлавин)	0.038 мг	Фосфор	4 мг
Витамин B3 (ниацин)	0.121 мг	Калий	52 мг
Витамин B5	0.068 мг	Натрий	4 мг
Витамин B6 (пиридоксин)	0.024 мг	Цинк	0.22 мг



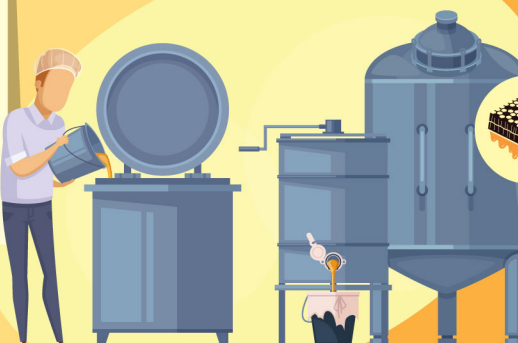
КАК ВЫБРАТЬ ПРАВИЛЬНЫЙ МЁД

Ветеринарное свидетельство

На крышке этикетка или литография по ГОСТ Р 51074

На транспортной таре указано:

- наименования изготовителя, его юридического адреса и (при несовпадении с юридическим адресом) адреса производства
- наименования продукта
- вида меда (падевый, цветочный или смешанный)
- года сбора
- даты упаковывания
- массы брутто и нетто
- количества единиц продукции в транспортной таре
- обозначения стандарта



КАК ПРАВИЛЬНО ХРАНИТЬ МЁД

Храните натуральный мёд в помещениях, защищенных от прямых солнечных лучей. Не храните мёд вместе с ядовитыми, пылящими продуктами и продуктами, которые могут придать мёду не свойственный ему запах.

Температура хранения меда не выше 20 °C

Замерзает ли мёд?

Мёд замерзает при температуре минус 36°C, при этом его объем уменьшается на 10%.

Можно ли нагревать мёд?

При нагревании выше 45 градусов мёд теряет все полезные свойства

Где покупать мёд?

Специалисты рекомендуют приобретать мёд у производителей

ИЗ ЧЕГО СОСТОИТ МЁД

- натуральные сахара (80 %)
- вода (18%)
- минералы, витамины, пыльца, белок (2 %).

Высококачественный мёд содержит большое количество антиоксидантов

Мёд — это пробиотик. В его состав входят до 6 видов лактобацилл и 4 вида бифидобактерий



ЧТО МОЖЕТ МЁД

- снижать холестерин
- снижать давление (опасно для гипотоников)
- уменьшить болевые ощущения при язве желудка и других желудочно-кишечных расстройствах
- уменьшить раздражение горла при кашле
- оказывать антибактериальный, противогрибковый эффект
- укрепить иммунную систему
- способствовать здоровому управлению весом

Подробнее на www.rospotrebnadzor.ru



О приобретении товаров на распродажах

Во многих магазинах проводятся различные акции, распродажи, когда на реализуемые товары продавцы делают скидки, снижают цены. Нередко ими заявляется, что такие товары обмену и возврату не подлежат.

Потребители, купившие товары по сниженным ценам, в соответствии с действующим законодательством пользуются теми же правами, как и при покупке товаров без скидок.

В отношении недовольного товара надлежащего качества действуют нормы ст. 502 Гражданского Кодекса РФ, ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее - Закон), согласно которым, покупатель вправе в течение 14 дней с момента передачи ему недовольного товара надлежащего качества, если более длительный срок не объявлен продавцом, обменять в месте покупки и иных местах, объявленных продавцом, купленный товар на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, произведя в случае разницы в цене необходимый перерасчет с продавцом. При отсутствии необходимого для обмена товара у продавца покупатель вправе возвратить приобретенный товар продавцу и получить уплаченную за него денежную сумму.

Требование покупателя об обмене либо возврате товара подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства и имеются доказательства приобретения его у данного продавца, за исключением товаров, не подлежащих обмену или возврату по указанным выше основаниям в соответствии с Перечнем товаров, установленных постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998г. № 55.

При обнаружении недостатков в товаре, приобретенном по акции, на распродаже или со скидкой, у потребителя возникает право требовать замену на товар этой же марки, или товар другой марки с пересчетом покупной цены, соразмерного уменьшения цены, незамедлительного безвозмездного устранения недостатков либо возврата уплаченной суммы, что прямо установлено ст. 503 Гражданского Кодекса РФ, ст. 18 Закона.

В случае, если продавец заявляет о том, что приобретенный по сниженным ценам товар (без указания имеющихся недостатков в товаре), не подлежит обмену или возврату, вступает в действие норма, установленная ст. 16 Закона, предусматривающая недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей, со всеми вытекающими последствиями.



Следует обратить внимание на указание продавцом причины скидки (распродажи). Если имеется информация о наличии в товаре дефектов (например, механические повреждения; отсутствие комплектующих; разные оттенки изделий и другие), то предъявление претензий продавцу по оговоренным при покупке недостаткам законодательством не предусмотрено. При этом, согласно п. 11 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55, об имеющихся в товаре недостатках продавец должен предупредить покупателя не только в устной, но и в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).



Овощи и фрукты - основа здорового питания



Для того, чтобы быть уверенными в происхождении и качестве приобретаемых овощей и фруктов и не стать обманутыми недобросовестными продавцами, **предлагаем потребителям следовать несложным правилам при покупке плодоовощной продукции:**

- отдавайте предпочтение приобретению сезонных овощей и фруктов, в ранних велика вероятность повышенного содержания нитратов;
- особое внимание обращайтесь на места покупки сельхозпродукции. Рекомендуется приобретать овощи, фрукты, бахчевые в специализированных местах торговли: сельскохозяйственных рынках, магазинах, павильонах, где реализуются товары, прошедшие санитарно-ветеринарную экспертизу в лабораториях, подведомственных органам ветеринарного надзора, что гарантирует безопасность сельскохозяйственной продукции;
- не стоит приобретать продукты в местах несанкционированной торговли, вдоль трасс, на стихийных рынках. Употребление такой продукции может привести к причинению вреда жизни и здоровью, возникновению и распространению инфекционных заболеваний;
- при покупке продукции обращайте внимание на санитарно-техническое и гигиеническое состояние торговой точки, условий для соблюдения правил личной гигиены персоналом (наличие рукомойника, емкости для сбора отработанной воды, мыла, дезинфицирующих средств, полотенца), а также наличия полного комплекта санитарной одежды.



Также при выборе овощей и фруктов необходимо учитывать следующие моменты:

- при покупке томатов на веточке нужно обратить внимание на саму ветку, если она упругая, свежая, имеет однотонный зеленый цвет, значит, томаты были сорваны не так давно и они свежие. А если ветка высохшая, неровная, то плоды несвежие;
- приобретая картофель, обратите внимание на цвет клубней. Не следует делать покупку, если плоды имеют зеленые пятна. Они появляются при неправильном хранении, если картофель в течение долгого времени пролежал под солнцем. Из-за этого в нем образуется опасное для здоровья вещество соланин;
- при выборе моркови обратите внимание на ее цвет. Он должен быть однородным, без желтых и зеленых вкраплений;
- если Вам предстоит покупка яблок, обратите внимание на их кожуру. Если она скользкая и липкая, значит, фрукт обрабатывался дифенилом (пищевой консервант). Удалить его водой невозможно. Поэтому лучше вымыть яблоки с мылом, при этом тщательно промыть его водой, чтобы удалить остатки мыла. Можно удалить с такого яблока кожуру.

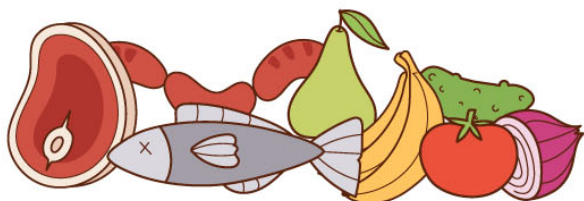
Чтобы убедиться в безопасности продукции, потребитель вправе потребовать продавца ознакомить его с товарно-сопроводительной документацией на товар, содержащей по каждому наименованию сведения об обязательном подтверждении соответствия (сертификат соответствия либо сведения о декларации о соответствии с указанием органа, выдавшего документ, его номера и срока действия).





ВСЕГДА НЮХАЙТЕ ПРОДУКТ

У мяса, рыбы, овощей и других продуктов не должно быть неприятного запаха



ВНИМАНИЕ! В некоторых случаях запаха не будет. Это относится к продуктам с истекшим сроком годности, к продуктам, чьи условия хранения были нарушены. Особенно опасно, это относится к консервам. И в первую очередь к домашним заготовкам



СРОК ХРАНЕНИЯ



Обратите внимание на маркировку у каждого продукта должен быть срок хранения и условия хранения, которые установил производитель

СВЕЖЕСТЬ ПРОДУКТОВ ЗАПАХ

Всегда ли отсутствие неприятного запаха надежный показатель свежести?

По запаху можно определять свежесть продукта, если запах появился, то продукт уже точно начал портиться. Изменения внутри продукта, связанные с микробиологическим его состоянием вызывают изменения запаха, микрофлора чаще всего имеет свой определенный запах



ВНИМАНИЕ!

**СВЕЖИЙ ЗАПАХ МОЖЕТ БЫТЬ ПОКАЗАТЕЛЕМ
БЕЗОПАСНОСТИ ПРОДУКТА, ТОЛЬКО ЕСЛИ ВЫ УВЕРЕНЫ,
ЧТО УСЛОВИЯ ХРАНЕНИЯ ПРОДУКТА ДЕЙСТВИТЕЛЬНО
СОБЛЮДАЛИСЬ**

СВЕЖЕСТЬ ИЗ МОРОЗИЛКИ?

Повторная заморозка очень вредит рыбе, она может привести к накоплению гистамина, что вызывает аллергическую реакцию, при этом продукт не будет сильно пахнуть

Неоднократное замораживание ухудшает микробиологические показатели продукта

Если вы заморозили чуть «задохшийся» продукт, начавшие бродить щи – после морозилки все эти органолептические изменения не исчезнут. Процесс микробиологической порчи после разморозки продолжится ускоренными темпами

КАК ПРОВЕРИТЬ ЗАМОРОЖЕННЫЙ ПРОДУКТ

ПРОБА НА НОЖ

Замороженный продукт, мясо или рыбу прокалывают разогретым ножом до кости. И нюхают продукт у образовавшегося надреза. Если продукт подпорчен, то будет резкий неприятный запах, тогда как замороженные продукты ничем не пахнут и их свежесть на запах определить нельзя

ПРОБА АКРОБАТА

для рыбы. Когда размороженную рыбу кладут на ладонь, если голова и хвост свисают, рыба как будто встала на мостик, это значит, что мышечная ткань стала рыхлой, продукт подвергся порче и употреблять его не рекомендуется. Даже если он нормально пахнет

Цена на ценнике не совпадает с ценой в чеке

Каждый из нас ежедневно становится потребителем товаров, услуг и работ. Одним из наиболее часто встречающихся нарушений, с которым сталкивается потребитель, является разница между ценой товара на ценнике и в чеке. Такое нарушение распространено в крупных магазинах и супермаркетах, где покупатели приобретают большое количество товаров.

В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора, в том числе сведения о цене и условия приобретения товара.

Так, на основании ст. 494 Гражданского кодекса Российской Федерации, выставление в месте продажи (на прилавках, в витринах и т.п.) товаров, демонстрация их образцов или предоставление сведений о продаваемых товарах (описаний, каталогов, фотоснимков товаров и т.п.) в месте их продажи признается публичной офертой независимо от того, указаны ли цена и другие существенные условия договора розничной купли-продажи, за исключением случая, когда продавец явно определил, что соответствующие товары не предназначены для продажи. Таким образом, продавец обязан продать товар по цене, указанной на ценнике. Даже если покупка совершена и пробит чек, покупателю должны вернуть разницу.

В случае, если Вы столкнулись с таким нарушением, и продавец отказывается вам вернуть разницу реальной стоимости товара и цены, указанной на ценнике, то необходимо объяснить проблему администратору или руководителю магазина. Часто магазины удовлетворяют требования покупателя, и конфликт бывает исчерпан. Если мирный исход ситуации невозможен, и представители магазина отказываются продать товар по стоимости, указанной в ценнике, потребитель имеет право изложить свои претензии в Книге отзывов и предложений.

Обязательно сохраните чек и сфотографируйте ценник, забирать его нельзя. В пятидневный срок администрация магазина обязана рассмотреть вашу запись и направить вам ответ о принятых мерах.

Руководителям торговых предприятий следует принимать меры по недопустимости возникновения подобных ситуаций, а также обратить внимание на то, что при выявлении указанных нарушений предусмотрена административная ответственность (ст. 14.8 Кодекса РФ об административных правонарушениях).

