**Безопасность интернет - покупок**

В настоящее время происходит активное развитие потребительских отношений, связанных с покупкой товаров в интернет-магазинах. Неосведомленность потребителей о своих правах приводит к увеличению числа мошеннических действий недобросовестных продавцов в интернете.

Тематика Всемирного дня защиты прав потребителей 15 марта 2017 г. определена Международной Федерацией потребительских организаций как «Потребительские права в цифровую эпоху».

**Слайд № 1**

****

Отношения, связанные с приобретением потребителем товаров с помощью интернет-магазинов, регулируются следующими основными нормативно-правовыми актами:

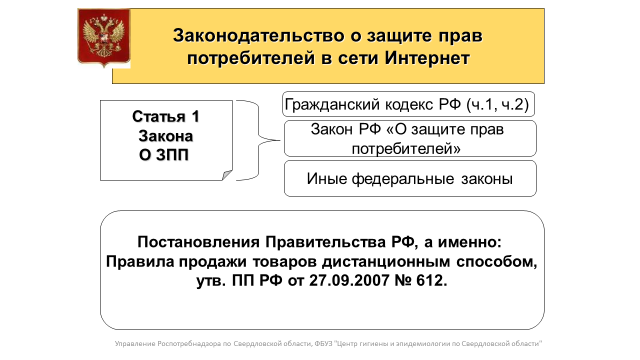
1. Гражданский кодекс РФ
2. Закон РФ «О защите прав потребителей»
3. Иные федеральные законы, Постановления Правительства РФ.

**В настоящее время можно говорить о возрастающей актуальности вопроса применения международных договоров к отношениям по совершению покупок в интернете, так как граждане нашего государства все чаще обращаются к иностранным интернет-ресурсам, зарегистрированным на территории другого государства, где приобретают товары (самый распространённый пример – ресурс AliExpress, либо покупка машины с пробегом на тематических ресурсах, предлагающих услуги по подбору таких машин). В этом случае при решении споров о защите прав потребителей потребителю придется иметь дело с иностранным поставщиком.**

**Иностранные интернет-магазины могут предусматривать так называемую «защиту Покупателя» - функция магазина, когда денежные средства, уплаченные за товар, сохраняются на специалистом счете до тех пор пока покупатель не подтвердит, что поучил товар (посылку) в надлежащем качестве и его всё устраивает, только после этого деньги передаются продавцу либо после того как закончилось время защиты заказа.**

Наиболее подробно вопросы Интернет-торговли на территории РФ регламентирует Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 N 612 "Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом", которое наиболее детально регулирует вопросы дистанционной продажи товаров (услуг).

**Слайд № 2**



Так, в данном Постановлении содержится определение понятия **"продажа товаров дистанционным способом**".

Основная особенность приобретения товаров через интернет состоит в том, что покупатель знакомится не с самим товаром, **а только с его описанием, предоставленным на сайте продавца.**

При этом можно выделить следующие **преимущества совершения интернет –покупок:**

- возможность купить, не выходя из дома, - достаточно иметь средство для доступа в интернет (стационарный компьютер, планшет, мобильный телефон) и подключенный интернет.

- доставка товара «на дом» - большинство ресурсов предоставляет покупателю возможность заказать доставку товара на дом (курьером, транспортной компанией).

- возможность выбора –потребитель может выбрать как магазин, где приобрести товар, так и сам товар с учетом имеющегося ассортимента.

**Слайд № 3**



По сути, интернет – магазин – это то, что потребитель ВИДИТ на экране. **Поэтому на интернет-продавцах лежит обязанность максимально полно и доступно представить на своем Интернет-ресурсе информацию, предусмотренную законодательством.**

**Слайд № 4**

****

Потребителю необходимо знать установленные законодательством **ограничения на продажу** отдельных видов товаров дистанционным способом. Такие товары нельзя продавать, а, следовательно, нельзя покупать в интернет-магазинах.

**Слайд № 5**

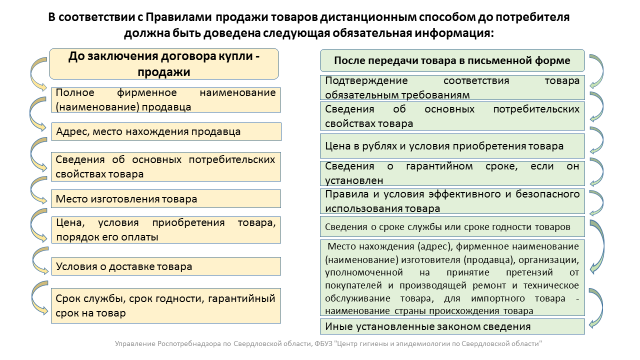


Правила продажи товаров дистанционным способом закрепляют обязанность продавца по доведению до потребителя необходимой информации как о самом продавце, так и о реализуемом им товаре. При этом данную информацию можно разделить на два блока:

- это информация, которую продавец обязан предоставить потребителю **до заключения договора купли-продажи**,

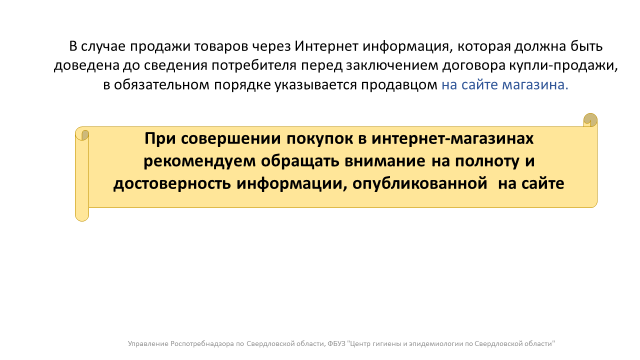
- информация, которая предоставляется потребителю **в момент доставки товара. При этом** обязательно в письменной форме**.**

**Слайд № 6**

****

При совершении покупок в интернет-магазинах рекомендуем обращать внимание на полноту и достоверность информации, опубликованной на сайте.

**Слайд № 7**

****

**Важный блок информации, которую продавец обязан указывать на сайте интернет-магазина, - информация о продавце, его фирменном наименовании (наименовании) и месте нахождения.**

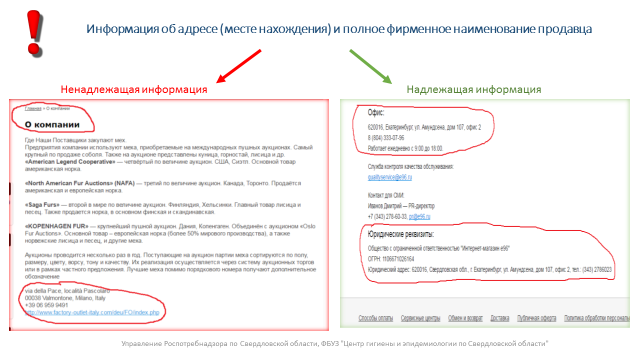
Полагаем, что наиболее достоверным является указание на сайте информации, содержащей не только полное наименование продавца, но и ИНН, ОГРН продавца, место нахождения его офиса, представительств, пунктов выдачи товаров, контактные телефоны должностных лиц, менеджеров, адрес действующей электронной почты.

Так, например, настораживающими могут быть:

- указание на сайте только наименования магазина и сотового телефона,

- указание на сайте иностранных контактов, непонятных ссылок.

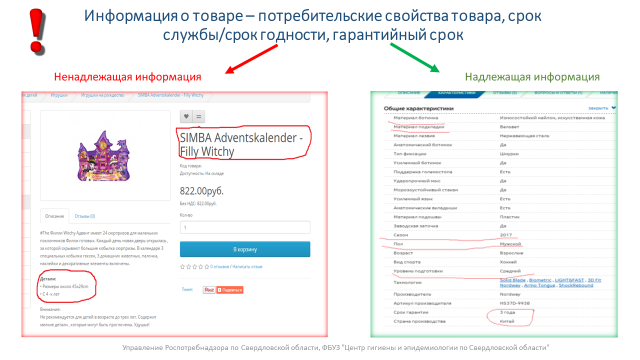
**Слайд № 8 – пример ненадлежащей информации о продавеце.**

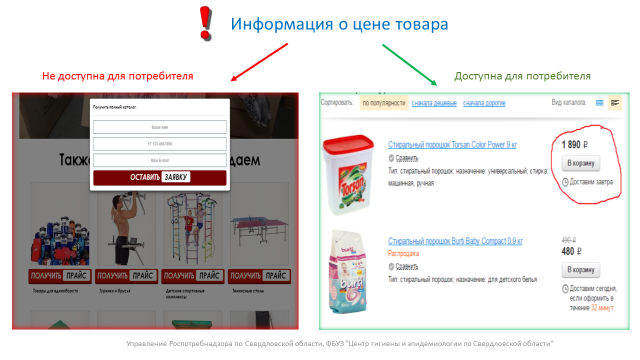


**Следующий блок – это информация о товаре**. Надлежащей информацией является такое описание товара, которое позволяет потребителю понять, какие имеет основные потребительские свойства товар, срок службы, срок годности, гарантийный срок, цену товара.

Данная информация должна быть в обязательном порядке доступна потребителю, без осуществления им каких-либо дополнительных манипуляций **(например, введите Ваши контактные данные и мы с Вами свяжемся, чтобы обговорить цену товара).**

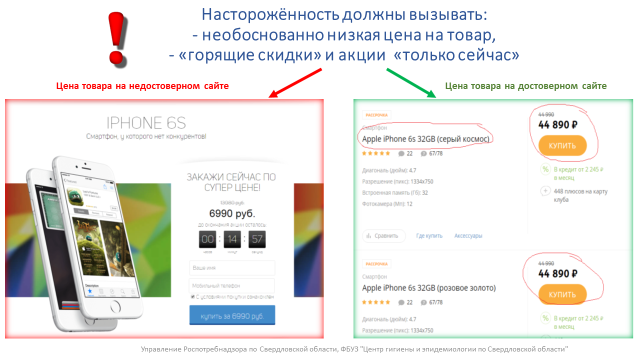
**Примеры ненадлежащей информации о товаре на слайдах №№ 9-10:**

****

****

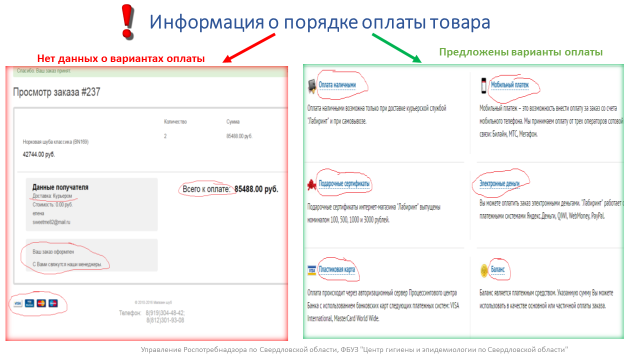
Потребителю необходимо оценивать цену товара, предлагаемую на конкретном интернет-ресурсе. Зачастую необоснованно заниженные цены на товар являются всего лишь мошенническими действиями недобросовестных продавцов. **После оплаты товара на таких ресурсах потребитель либо в принципе не получает товар, либо товар является некачественным, не соответствует заявленным характеристикам.**

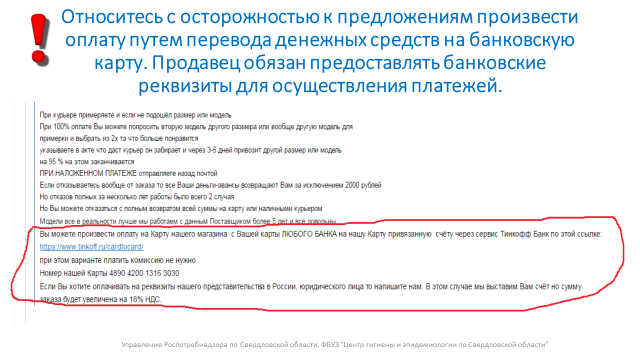
**Слайд № 11**

****

Потребителю необходимо обращать внимание на предоставленные продавцом **варианты оплаты товара.** Так, желательно, чтобы имелась возможность оплатить товар после его доставки и осмотра потребителем, в том числе без внесения какой – либо предоплаты. Достоверные интернет-магазины обычно предлагают несколько вариантов оплаты (в том числе, это могут быть электронные деньги, оплата банковской картой, мобильным платежом). Отсутствие сведений о способах оплаты, либо обязательная 100 % предоплата товара может являться признаком недобросовестности продавца.

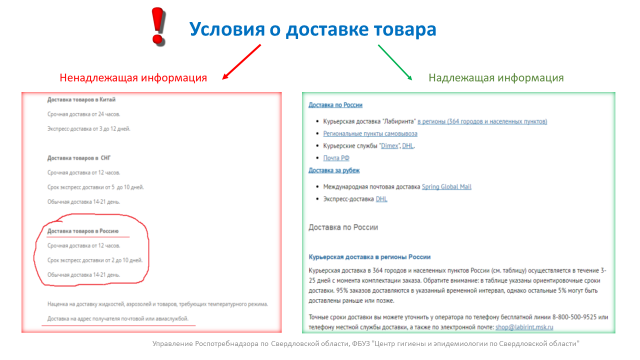
**Слайды №№ 12-13**

****

****

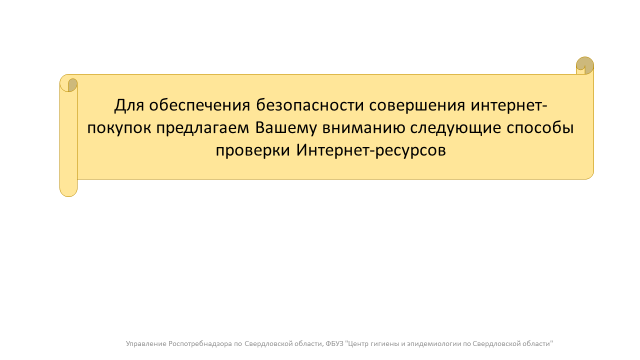
Необходимо знакомиться с информацией о доставке товара. Продавец может предложить различные варианты – самовывоз, доставка курьером, почтой, доставка до пункта выдачи товара, иные способы. Потребителя должны настораживать такие условия, как доставка только почтой, доставка «авиаслужбой», а также заявленные продавцом рекламные акции такие, как «доставка по всей России бесплатно», либо полное отсутствие сведений о том, как будет доставлен товар, при обязательной 100% предоплате товара.

**Слайд № 14**

****

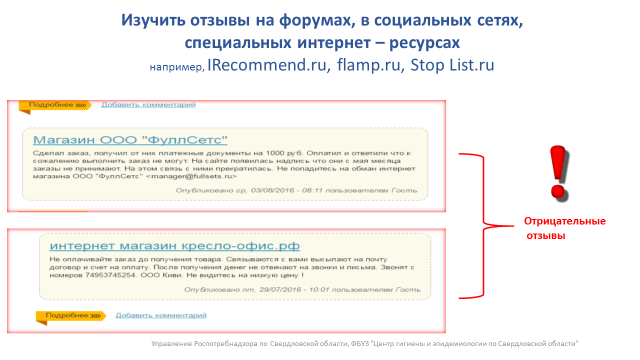
Существуют определенные способы, с помощью которых потребитель до совершения покупки на Интернет-ресурсе имеет возможность проверить достоверность сведений, указанных продавцом, а также добропорядочность продавца.

**Слайд № 15**

****

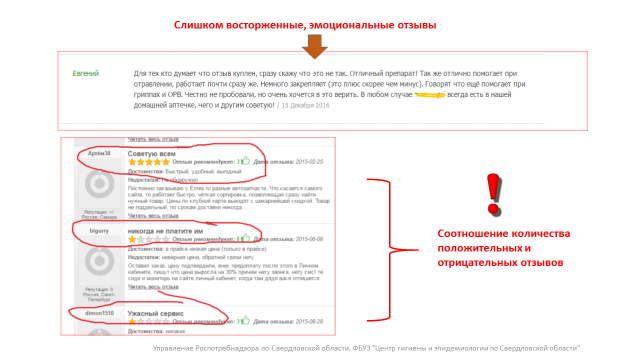
1. Потребитель может при выборе интернет-магазина до совершения покупки ознакомиться с отзывом об Интернет-ресурсе, продавце или товарах, планируемых к приобретению. Отзывы могут быть опубликованы как на сайте самого продавца, так и на форумах, в группах социальных сетей, на специальных Интернет-ресурсах.

**Слайд № 16**

****

При этом нужно обращать внимание на **исключительно положительные, слишком эмоциональные отзывы**, так как такие отзывы в большинстве случаев могут быть написаны **самим продавцом**. В случае, если имеется большое количество разных отзывов, то необходимо смотреть соотношение положительных и отрицательных отзывов, их содержание, причины, по которым потребители выражают свое недовольство.

**Слайд № 17**



1. Потребитель может проверить регистрацию продавца в качестве налогоплательщика – **получить выписку из Единого государственного реестра юридических лиц (ЕГРЮЛ) на сайте Федеральной налоговой службы.** **Получение данной выписки бесплатно.**

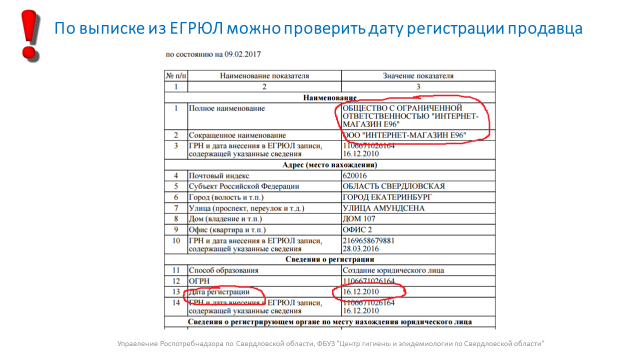
Для этого необходимо знать наименование организации и ее местонахождения, либо ИНН юридического лица. **В связи с чем можно еще раз обратить внимание на обязанность продавца указывать данную информацию на своем сайте. В случае отсутствия данной информации проверить регистрацию продавца таким образом невозможно.**

**Слайд № 18**

****

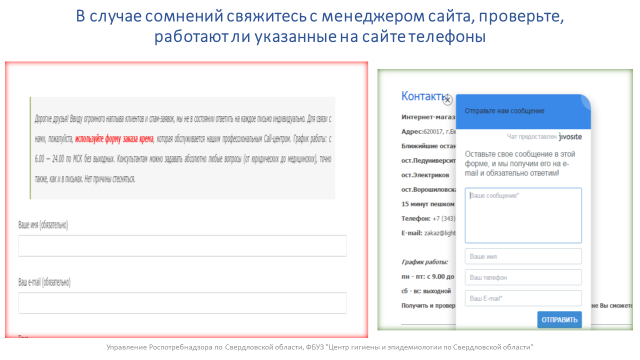
По выписке из ЕГРЮЛ можно узнать сведения о **дате** регистрации продавца и сделать вывод, **давно ли им осуществляется деятельность по Интернет-торговле**, а также узнать другие важные сведения – например, о месте нахождения, месте регистрации, о видах детальности, которые юридическое лицо вправе осуществлять.

**Слайд № 19**

****

1. Кроме того, мы рекомендуем потребителям в случае сомнений связываться с продавцом по **указанным им телефонам, проверять, функционирует ли электронная почта.** Так, переписка с продавцом по электронной почте может быть принята в последующем судом как доказательство заключения сделки, достигнутого с продавцом соглашения по отдельным моментам сделки.

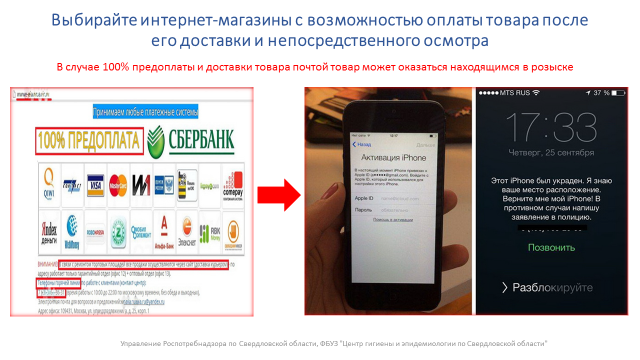
**Слайд № 20**

****

**Таким образом, потребителю необходимо оценивать всю предоставленную на сайте информацию.**

Отсутствие **данных о месте нахождения продавца** может привести к необходимости совершения оперативно-розыскных мероприятий по поиску владельца интернет-ресурса. Кроме того, отсутствие этих сведений приводит к невозможности возврата товара, направления претензий по качеству товара, сроков его доставки. При этом в случае, если на таком интернет- ресурсе потребителем произведена 100% оплата, то в последующем может быть затруднено возвратить уплаченные денежные средства, а товар может быть доставлен некачественный.

**Слайд № 21**



**Слайд № 22**

Правила продажи товаров дистанционным способом также закрепляют иные права **потребителей при совершении покупок в Интернет-магазинах, которые также необходимо знать.**



**Благодарим за внимание. Слайд № 23.**