

## Покупки в Інтернеті. Як убезпечити себе?

Перш за все, зверніть увагу на розділ «Контакти». Там обов'язково має бути інформація про назву продавця (для юридичної особи вона обов'язково повинна містити його організаційно-правову форму та назву, а для ФОП – прізвище, ім'я, по батькові), його «фізична» адреса та номери телефонів. Зателефонуйте, перевірте, чи дійсно номери належать саме цьому магазину. Також варто з'ясувати умови повернення товару, якщо він вам не підійде. Зверніть увагу і на інтернет адресу магазину: на безпечне з'єднання вказують ті, що починаються із **https://**, в деяких браузерах може відображатися іконка замку.

Перевірте способи оплати. Серйозні та перевірені магазини пропонують декілька варіантів на вибір, і хоча б один із них передбачає оплату після отримання товару. Якщо ж вимагається лише передоплата, варто замислитися, особливо, якщо оплата має здійснюватися на якийсь гаманець типу Yandex, WebMoney. І ніколи та нікому не давайте жодних даних про вашу кредитну картку!

Ознайомтеся з відгуками про магазин, товар, оцініть, як оформлений сайт, чи немає в ньому граматичних помилок чи неактивних посилань. Зверніть увагу на сторонні банери та всіляку рекламу - серйозному магазину вона просто не потрібна.

### Права споживачів при покупках в мережі Інтернет

При здійсненні on-line покупок ми маємо такі ж права, як і в звичайному магазині.

1. Повернути або обміняти товар неналежної якості протягом гарантійного терміну. Найчастіше він зазначається в гарантійному талоні, але це може бути і паспорт товару, етикетка тощо. Якщо гарантійні строки не встановлені, то неякісний товар можна повернути протягом 2 років. У випадку, коли товар вам доставляють поштою, гарантійний термін починається від дня передачі товару, а якщо товар потребує спеціальної установки, підключення чи складення – від дня їх здійснення. Також ви маєте право пред'явити вимогу на безоплатне усунення недоліків товару, допущених з вини виробника, після закінчення гарантійного терміну, протягом встановленого терміну служби, а якщо такий не встановлено – протягом десяти років.

2. Якщо ж товар якісний, але не підійшов вам за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути використаний за призначенням, його можна обміняти чи повернути протягом 14 днів. Для цього необхідно щоби товар не використовувався, були збережені товарний вигляд, всі ярлики та пломби та розрахунковий документ (чек, квитанція). А ще треба впевнитися, що цей товар не входить до переліку тих, які не підлягають обміну, що затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 19.03.94 року № 172.

### Як захиститися від недобросовісних продавців?

Якщо покупка виявилася не вдалою, а продавець ігнорує ваші спроби вийти на зв'язок – захистіть свої права, відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів».

1. Складіть письмову заяву на ім'я продавця та додайте до неї копії розрахункового документа і гарантійного талона при наявності. Відправте все рекомендованим листом з повідомленням.

2. Зверніться в Держпродспоживслужбу України. Це можна зробити особисто, через «гарячу лінію» (тел. 044 364 77 80; 050 230 04 28 - цілодобово) урядову «гарячу лінію» (тел. 1545), інтернет (<http://www.consumer.gov.ua>) або поштою. В зверненні необхідно викласти суть питання, обов'язково вказати ПІБ, місце проживання, дату та підписати його. До звернення додається

- копія звернення до продавця;
- копія документа, що засвідчує факт покупки;
- копія документа з позначкою про дату продажу.

Держпродспоживслужба здійснить перевірку і при виявленні порушення прав споживача накладе стягнення, передбачені законодавством. А якщо в ході перевірки будуть виявлені ознаки кримінального правопорушення – передасть матеріали до органів поліції.

До поліції необхідно звернутися і тоді, коли після оплати ви товару не отримали, оскільки такі дії визнаються шахрайством, і за це передбачена кримінальна відповідальність (ст. 190 Кримінального кодексу України).

Для відшкодування моральної та матеріальної шкоди необхідно звернутися з позовом до суду. Відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» за такими позовами споживачі звільняються від сплати судового збору.

Обов'язково зберігайте всі чеки, скріншоти листування з продавцем та сторінок сайту, з якого ви замовляли товар, де зазначені основні його характеристики, а також фото (відео) того товару, що вам був висланий та інші причетні матеріали.

Крім того, не зайвим буде й написати відгуки про вашу ситуацію, аби убезпечити інших покупців та зробити таких нечесних продавців відомими.

Залишились питання? **Отримайте правову допомогу дистанційно:**

- зателефонуйте на безкоштовний номер системи БПД 0 800-213-103

- зв'яжіться з фахівцями

ï Роздільнянського місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги 04853 50 443, 04853 50 366

ï Великомихайлівського бюро правової допомоги за адресою: смт. Велика Михайлівка, вул. Пушкіна, 2-б. Тел.: (04859) 40 300;

ï Захарівського бюро правової допомоги за адресою: смт. Захарівка, вул. 1-го Травня, 49. Тел.: (04860) 94 430;

ï Іванівського бюро правової допомоги за адресою: смт. Іванівка, вул. Центральна, 93. Тел.: (04854) 2 00 55

**Тетяна Кулішова**

**директор Роздільнянського місцевого**

**центру з надання безоплатної**

**вторинної правової допомоги**