

Обман потребителей в сфере дистанционной торговли

В консультационный центр периодически поступают обращения граждан, связанные с нарушением прав потребителей при приобретении товаров и заказе услуг через интернет. Большинство обращений касаются обмана потребителей при покупке товаров дистанционным способом.

Собираясь приобрести тот или иной товар в интернет-магазине особое внимание необходимо уделить информации о продавце и об условиях покупки.

Зачастую, обман потребителей происходит после оформления заказа и внесения предоплаты, так как телефон интернет-магазина перестает отвечать. Все возможные попытки узнать судьбу заказа остаются безуспешны.

В некоторых случаях, обман при покупке товаров дистанционным способом происходит при получении заказанных товаров наложенным платежом, так как согласно правилам работы с почтовыми отправлениями, потребитель получает на руки запакованную посылку только после оплаты. Вскрывать посылку можно только после ее передачи в руки потребителя.

Кроме того, обман потребителей, нередко связан, с доставкой бракованного товара или товара с механическими повреждениями; не соответствием товаров описанию; приобретением товара на неофициальном сайте (сайте-призраке).

Нередко потребителей вводят в заблуждение размещая на сайте интернет-магазина продукцию по цене иной, чем предложено при покупке.

Бывают случаи, когда продавец в ультимативной форме требует выкупить товар, однако, такое требование не основано на законе. Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи - в течение семи дней. Для этого потребителю необходимо обратиться в адрес продавца с письменной претензией с указанием своего отказа от исполнения договора купли-продажи, сделав ссылку на ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей». Указывать причину возврата нет необходимости.

Единственное, что вправе требовать продавец, это внесения платы за доставку товара и только в случае если информация о том, что доставка платная (а также стоимость доставки) была предоставлена потребителю, например, на сайте продавца.

Помните, приобретая товары через социальные сети, в большинстве своем Вы заключаете сделку с физическим лицом, что в разы сокращает Вашу возможность на возврат денежных средств в случае приобретения некачественного товара, а также обмана со стороны продавца (мошенничества).

В большинстве случаев, обман потребителей происходит когда при покупке товара через интернет отсутствует информация о продавце (например, кроме названия интернет-магазина о продавце на сайте больше ничего не сказано), соответственно, потребитель, не имеет возможности обратиться к продавцу с претензией. Помните, если на интернет сайте нет информации о том, кто продает товар – индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, нет контактной информации, юридического (почтового) адреса продавца, необходимо отказаться от покупки на таком сайте. Стоит также ознакомиться с отзывами покупателей, узнать насколько хорошо продавец зарекомендовал себя, прежде чем внести предоплату.