

Права споживача

Правила придбання товарів та замовлення послуг в інтернеті

При виборі інтернет-магазину для купівлі товару звертайте увагу на:

1. Наповнення сайту
2. Якість і деталізацію зображень товарів
3. Відгуки покупців (можливість залишити відгук безпосередньо на сайті). Також радимо вивчати відгуки на різних форумах, через Google Search, в соціальних мережах.
4. Наявність та наповнення сторінок у соцмережах.
5. Наявність офісу і торгових точок офлайн із зазначенням адреси та контактного телефону.
6. Посилання на магазин на сайтах фабрик-виробників товарів, чиї товари реалізує магазин.

Перед покупкою обов'язково з'ясуйте:

- найменування та місцезнаходження продавця
- основні характеристики продукції (розмір, колір, матеріал виготовлення)
- ціну товару та наявність додаткових платежів
- порядок прийняття претензій, умови гарантії та поставки
- порядок повернення/ обміну

У разі відсутності цієї інформації або небажання продавця надавати її – радимо відмовитися від купівлі товарів у такому магазині.

Що робити, якщо інтернет-магазин відмовляється від обміну/повернення товару?

Щоб повернути/обміняти придбаний в Інтернет-магазині товар:

1. Збережіть документ, що підтверджує оплату/отримання товару.
2. Переконайтеся, що товар зберігся у первісному вигляді.
3. Протягом 14 днів з дня купівлі зверніться до продавця з вимогою повернути/обміняти товар.
4. Повідомте, як можна забрати товар – витрати за пересилку покладаються на продавця або за домовленістю сторін.

Якщо продавець відмовляється прийняти/ обміняти товар:

1. Переконайтеся, що володієте інформацією про суб'єкта господарювання, який здійснив продаж.
2. Зверніться із заявою про порушення своїх прав до територіальних органів Держпродспоживслужби України чи до суду за місцем свого проживання.

Судовий збір за позовами про порушення прав споживачів не стягується.

Як захиститися від недобросовісних продавців при купівлі в інтернеті?

Перед покупкою обов'язково з'ясуйте:

- найменування та місцезнаходження продавця
- основні характеристики продукції
- ціну
- порядок прийняття претензій, умови гарантії та поставки
- порядок повернення/ обміну

Забезпечити свою покупку в Інтернеті можна за допомогою:

- Відправлення товару з післяплатою.

Післяплата – спосіб розрахунку, коли гроші за товар сплачуються у поштовому відділенні та за додаткову плату надсилаються продавцеві. При післяплаті можна оглянути товар прямо у відділенні та відмовитися від купівлі, якщо він не підійшов.

- Повернення оплати через банк.

Якщо Ви оплатили покупку в Інтернеті, а продавець не відправив куплений товар - зверніться до свого банку із заявою про повернення сплачених коштів. Банк пояснить, чи можливе повернення коштів, скоординує подальші дії та проведе розслідування. Якщо через банк повернути гроші не вдалося – звертайтеся із позовом про відшкодування коштів до суду.

Як повернути кошти, сплачені за товар, який не надіслали?

- зверніться із заявою про повернення коштів до Інтернет-магазину;
- у разі відмови або неотримання відповіді від продавця, зверніться до установи банку із заявою про повернення сплачених коштів;
- якщо банк відмовив у поверненні коштів, зверніться із заявою про вчинення злочину до підрозділів Національної поліції;
- якщо гроші були переведені через платіжну онлайн систему – зверніться в службу підтримки платіжної системи.

Куди звертатися у разі порушення прав споживача в мережі?

- адміністрації вебсайту (у разі, якщо це сайт оголошень);
- до продавця з вимогою відновити порушене право;
- до суду;
- до управлінь Держпродспоживслужби у вашій області;
- до Союзу захисту прав споживачів України.

До звернення прикладайте завірені копії документів, які підтверджують факт купівлі вами товару у вказаного продавця, надайте контакти продавця.

Що потрібно знати, щоб не стати жертвою шахраїв в інтернеті?

Найбільш популярні види шахрайства в мережі:

- невідправлення товару при повній сплаті його вартості покупцем;
- відправлення іншого товару замість попередньо оплаченого;
- продаж товару без супровідних документів на нього;
- занижена ціна на товар в інтернет-магазині;
- оператор просить підтвердити покупку товару назвавши дані банківської картки;
- повідомлення про виграш в лотереї, участі в якій ви не брали.

Ознаки ненадійності інтернет-магазину:

- відсутня повна інформація про продавця: назва, місцезнаходження, організаційно правова форма, контакти;

- відсутня інформація про ціну, умови та вартість доставки, гарантійні зобов'язання, порядок розірвання договору;
- вимагається виключно повна попередня сплата за товар;
- розміщено неунікальні зображення товару.

Що таке онлайн-банкінг?

Інтернет-банкінг або веб-банкінг — це діяльність банку з надання комплексу послуг клієнтам щодо електронного управління своїми рахунками через Інтернет.

Більшість банків надають такі онлайн послуги:

Блокування картки клієнтом, наприклад, в разі викрадення або втрати;

Виписки за рахунками;

Інформація про інші відкриті банківські продукти (платіжні картки, депозити, кредити, інше);

Платежі в межах банку;

Платежі в національній валюті в межах країни;

Оформлення заяв на підключення до інших послуг (sms-банкінг, картки, депозити, кредити, інше).

Додатково послуги можуть включати:

Встановлення лімітів на різні види операцій

Платежі в іноземній валюті;

Обмін валют;

Оплата рахунків про надані небанківські послуги (зокрема комунальні, зв'язок);

Пряме поповнення балансу SIM-карти мобільних операторів.

Переваги інтернет-банкінгу:

- економія часу;
- функціональність;
- контроль бюджету;
- доступ до банківських операцій в режимі 24/7;
- простий у використанні.

Ризики інтернет-банкінгу:

- система банку можуть зламати - кошти відшкодовує банк;
- пароль доступу можуть красти;
- банк затримує грошовий переказ;
- є ризик проникнення сторонньої особи через Ваш пристрій;
- за кордоном може не прийти SMS з кодом підтвердження;
- можливі технічні перерви.

Для яких цілей я можу отримати споживчий кредит?

Отримати споживчий кредит можна для задоволення потреб, не пов'язаних з підприємницькою, професійною діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

Договір про споживчий кредит укладається тільки у письмовій формі.

УВАГА! Забороняється у будь-який спосіб ускладнювати прочитання споживачем тексту договору, у тому числі шляхом друкування його дрібним кеглем, злиття кольору шрифту з кольором фону.

Споживач має право протягом 14 календарних днів з дня укладення договору про споживчий кредит відмовитися від договору про споживчий кредит без пояснення причин. У зв'язку з цим споживач не зобов'язаний сплачувати будь-які інші платежі (штраф, неустойку, тощо).

Чи маю я право на інформацію про харчові продукти, які купую?

06 грудня 2018 року Верховна Рада України прийняла Закон «Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів». Відтепер будь-який харчовий продукт має супроводжуватися інформацією про нього. Інформація має бути точною, достовірною, зрозумілою та міститися безпосередньо на упаковці або етикетці.

Обов'язковою для надання є така інформація:

- назва продукту, перелік інгредієнтів та їх кількість;
- інгредієнти, що спричиняють алергію або непереносимість;
- кількість продукту в установлених одиницях виміру;
- мінімальний термін придатності або дата «вжити до»;
- будь-які спеціальні умови зберігання та/або використання;
- найменування та місцезнаходження оператора ринку або імпортера; країна або місце походження ;
- інструкції з використання;
- фактичний вміст спирту у напої ;
- інформація про поживну цінність.

ВАЖЛИВО! Оператор ринку харчових продуктів не має права стягувати зі споживачів додаткову плату за надання обов'язкової інформації про харчові продукти.

Я розбив пляшку в супермаркеті, що робити?

Згідно з Цивільним кодексом України, поки продукція не придбана, ризик пошкодження лежить на власникові/магазині.

Якщо адміністрація/охорона магазину наполягає на оплаті пошкодженого товару - вимагайте скласти акт про нанесення шкоди та надати факти, які доводять вашу вину.

ВАЖЛИВО! Вина покупця та обов'язок заплатити за знищений чи пошкоджений товар встановлюється судом. На місці нічого не оплачується, тільки фіксується.

Якщо адміністрація/охорона магазину не випускає Вас з приміщення - посилайтесь на Закон України «Про захист прав споживачів», яким забороняється вимога оплати продукції без згоди споживача.

Коли після всіх аргументів Вас примушують платити за розбитий/пошкоджений товар і відмовляються скласти акт порушення на місці – викликайте поліцію!

Продавець відмовляється здійснити безготівковий розрахунок за купівлю товару?

Суб'єкти господарювання, які провадять діяльність у сфері продажу товарів (послуг) і використовують реєстратори розрахункових операцій (РРО), повинні забезпечити приймання електронних платіжних засобів. Інші суб'єкти господарювання можуть використовувати платіжні термінали за власним бажанням.

Якщо Вам відмовили у розрахунку банківською картою - зверніться зі скаргою на гарячу лінію Держпродспоживслужби і вимагайте застосування до продавця санкцій за порушення положень Закону «Про захист прав споживачів».

Штраф покладається за відмову здійснити безготівковий розрахунок або за відсутність POS-терміналу там, де він повинен бути. Перелік таких місць визначений постановою КМУ №878 від 29 вересня 2010 року.

ВАЖЛИВО! Платіжні карти можуть не приймати магазини і кафе, обладнані касовими апаратами, якщо їх торговельна площа менше 20 кв.м (крім заправок) або якщо вони знаходяться в населених пунктах, де проживає менше 25 тисяч чоловік. Також платіжні термінали можуть не мати їдальні на підприємствах, в закладах освіти та військових частинах.

Якщо ціна товару/послуги на ціннику і у чеку не співпадає?

Інформація про ціну товару повинна бути надана споживачеві до придбання товару (послуги).

Цінник має бути:

- чіткий і простий для розуміння.
- відображає ціну кожної одиниці або категорії продукції.
- включає всі податки та платежі, які сплачуються під час придбання.

ПАМ'ЯТАЙТЕ! Нечіткі або двозначні положення договорів із споживачами тлумачаться на користь споживача.

При виникненні непорозуміннь при розрахунку за товар:

1) Зверніться до адміністрації магазину з вимогою повернути різницю між ціною на ціннику та у чеку.

2) У випадку відмови - зверніться із заявою про порушення своїх прав до територіальних органів Держпродспоживслужби України або до суду за місцем проживання.

На товарі відсутнє маркування українською мовою, що робити?

Усі товари, що перебувають в обігу на території України, повинні маркуватися державною мовою.

Якщо на товарі відсутнє маркування українською мовою – такий товар є фальсифікованим або його було завезено в Україну з порушенням митних правил. Це означає, що він може не відповідати вимогам законодавства про безпечність та окремим показникам якості.

У разі виявлення в продажі товарів, на яких відсутнє маркування українською мовою:

1) Утримайтесь від покупки, щоб запобігти можливим негативним наслідкам в результаті його споживання.

2) Зверніться на цілодобову гарячу лінію Держпродспожив служби за телефоном **044 364 77 80** та повідомте про виявлений Вами товар, а також адресу магазину, який його реалізує.

За Вашою заявою буде проведено перевірку, та у разі виявлення порушень – накладено штраф на магазин та вилучено товар.

Як діяти, коли замовлення не відповідає зображенню в меню?

Якщо в закладі харчування Вам принесли замовлення:

- яке за зовнішнім виглядом не відповідає зображеному в меню (крім випадків, якщо продавець зазначає про можливі відмінності у зовнішньому вигляді)
- що містить інгредієнти, не вказані в меню або сторонні предмети
- явно не придатне для споживання (зіпсоване, несвіже)
- з суттєвим запізненням (якщо офіціант заздалегідь запевнив, що страву принесуть протягом конкретного часу)

можна не сплачувати за замовлену страву і вимагати безкоштовно замінити її на іншу.

Якщо адміністрація закладу відмовляється безкоштовно замінити страву:

1) Оплатіть страву та зафіксуйте докази порушення ваших прав: сфотографуйте страву, зображення в меню, збережіть чек.

2) Зверніться із заявою про порушення своїх прав до територіальних органів Держпродспоживслужби України або до суду за місцем проживання.

Якщо я купив продукт із простроченим строком придатності?

Вимагайте у продавця замінити його на придатний або повернути сплачені кошти. Для заміни товару обов'язково пред'явіть чек, який підтверджує покупку.

Якщо Ви придбали придатний продукт, але за зовнішніми ознаками він видається зіпсованим - це може свідчити про порушення умов зберігання або підроблення дати виготовлення. Ви можете замінити такий товар або повернути сплачені за нього кошти.

Якщо Ви виявили прострочений чи зіпсований харчовий продукт на полиці магазину – обов'язково повідомте адміністрацію та вимагайте прибрати такий товар з продажу. Попросіть перевірити всю партію, щоб не отруїлися інші покупці. Продукти могли потрапити до магазину вже зіпсованими.

Зіпсований товар підлягає списанню та утилізації!

Куди звернутися за допомогою?

Якщо дотримання наших рекомендацій не допомогло, і ваше право було порушено – звертайтеся:

- Цілодобова гаряча лінія Держпродспоживслужби: 044 364 77 80
- Адреси (телефони) територіальних органів Держпродспоживслужби

www.consumer.gov.ua.

- Єдиний контакт-центр системи безоплатної правової допомоги: 0 800 213 103