



Як захистити свої
права споживача в
мережі Інтернет?

#СпоживачВМережі

ПРАВИЛА ПРИДБАННЯ ТОВАРІВ ТА ЗАМОВЛЕННЯ ПОСЛУГ В ІНТЕРНЕТІ



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

- наповнення сайту
- якість і деталізацію зображень товарів
- відгуки покупців (можливість залишити відгук безпосередньо на сайті). Також радимо вивчати відгуки на різних форумах, через Google Search, в соціальних мережах
- наявність та наповнення сторінок у соцмережах
- наявність офісу і торгових точок офлайн із зазначенням адреси та контактного телефону
- 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.

ПРОЦЕДУРА ПОВЕРНЕННЯ/ОБМІНУ ТОВАРУ, КУПЛЕНОГО В МЕРЕЖІ

Щоб повернути/обміняти придбаний в Інтернет-магазині товар:

- збережіть документ, що підтверджує оплату та отримання товару
- переконайтеся, що товар зберігся у первісному вигляді
- протягом 14 днів з дня купівлі зверніться до продавця з вимогою повернути/обміняти товар
- повідомте, як можна забрати товар – витрати за пересилку покладаються на продавця або за домовленістю сторін

Якщо продавець відмовляється прийняти/обміняти товар:

- переконайтеся, що володієте інформацією про суб'єкта господарювання, який здійснив продаж (найменування та місцезнаходження)
- 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**.

ШАХРАЙСТВО В ІНТЕРНЕТІ

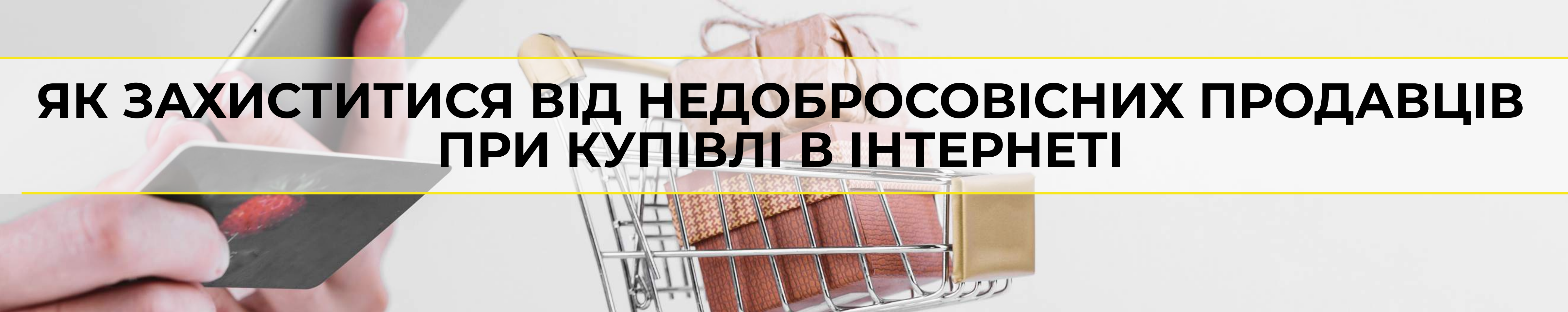


Найбільш популярні види шахрайства в мережі:

- 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



ЯК ЗАХИСТИТИСЯ ВІД НЕДОБРОСОВІСНИХ ПРОДАВЦІВ ПРИ КУПІВЛІ В ІНТЕРНЕТІ

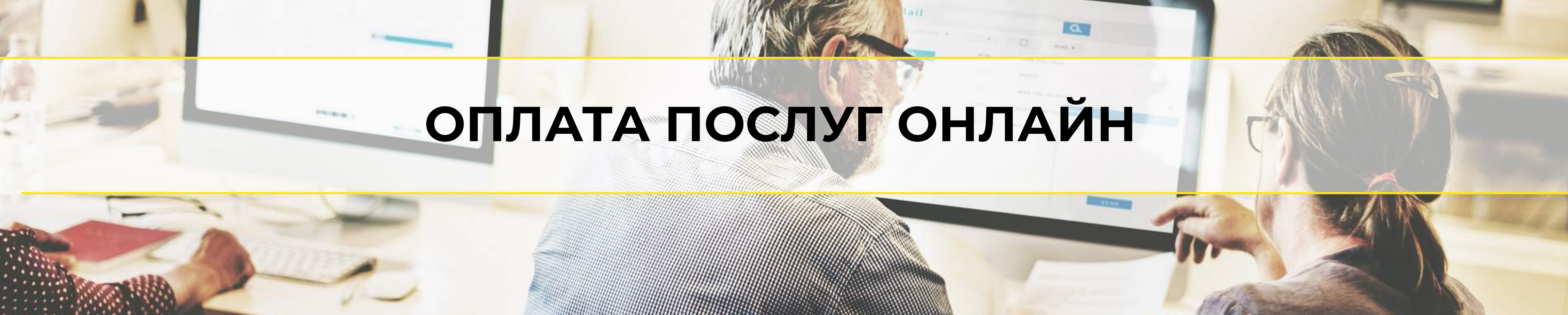
Як повернути кошти, сплачені за товар, який не надіслали:

- 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 Союз захисту прав споживачів України

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



ОПЛАТА ПОСЛУГ ОНЛАЙН

Як здійснювати онлайн-оплати?

iPay.ua чи LiqPay - сервіси онлайн оплати, які обслуговують сайти та додатки, через які можна замовити послуги чи товари.

Для проведення оплати через сайт/додаток потрібно натиснути кнопку «**сплатити**», після чого з'являється бланк для заповнення даних.

Серед даних, які потрібно вводити:

- 1) номер картки, термін дії картки, а також CVC/CVV2 код
- 2) суму, яку бажаєте перевести надавачу послуги (інколи сума заповнюється автоматично)
- 3) призначення платежу
- 4) номер телефону

Під час оплати онлайн ні в якому разі **НЕ ПОВІДОМЛЯЙТЕ:**

номер рахунку, МФО банку, реєстраційний номер облікової картки платника податків/ ідентифікаційний код юридичної особи, ПІН-код, кодове слово (слово-пароль).

Онлайн банкінг

Онлайн 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

Онлайн кредити

Що потрібно знати при оформленні онлайн позик

- ретельно ознайомтеся з умовами кредитування і договором про отримання позики
- окремо уточніть термін кредитування, відсоток за користування грошима, санкції за прострочення платежу та інші фінансові умови
- повернути гроші доведеться (як банк так і організації мікрофінансування стягують заборгованість через суд)
- якщо виникли труднощі з виплатою кредиту, то відразу ж зателефонуйте в кредитну організацію
- якщо ви не повернете гроші в строк, ви потрапите в базу бюро кредитних історій як ненадійний позичальник

Як обрати установу, яка надає кредити онлайн? Надавайте перевагу тим установам, які:

- надають пільгові умов виплати кредиту: «кредитні канікули», пролонгація, реструктуризація
- мають зручний сайт або мобільний додаток, кредитний калькулятор
- мають позитивні відгуки в інтернеті

Онлайн кредити

Що потрібно знати при оформленні онлайн кредитів?

	Банк	Організація мікропозики
Особа яка видає кредит чи займ	Банк	Будь-яка юридична чи фізична особа
Розрахунок відсотків за користування	Кредит видається за відсотками річних	Різні форми, як правило відсотки за день/тиждень/місяць користування
Термін розгляду заявки	Може бути встановлений термін в 3-5 робочих дні, особливо якщо мова йде про велику суму	Протягом 30 хвилин
Переваги і недоліки	Більш складний процес отримання, але надійний. Має сталий відсоток, 10-40% на рік.	Більш простий спосіб, але потребує більше уваги під час укладання й погашення заборгованості
Документи	Паспорт, документи, що підтверджують соціальний статус, а також довідка про доходи	Реєстраційні дані паспорта та номер банківської карти