Покупки в интернет-магазинах и потребительские права

EUROPOS SĄJUNGA
Europos fondas trečiųjų šalių piliečių integracijai

LIETUVOS VARTOTOJŲ INSTITUTAS

Dr. Зита Чяпоните

EUROPOS SĄJUNGA
Europos fondas trečiųjų šalių piliečių integracijai

LIETUVOS VARTOTOJŲ INSTITUTAS

Предоставление предварительной информации

- **Правовые акты предусматривают обязательное предоставление продавцом, продающим товары, нижеуказанной информации:**
- *сведений о продавце или поставщике услуг*

Информация перед подписанием договора

- Изучите соответсвующий раздел в книге «Основы культуры потребления для граждан третьих стран»
- Ознакомьтесь с тем, какие сайты электронных магазинов на данный момент являются обманными
- Примеры:
- www.beribu.lt (дешевые комьютеры)
- www.grupinukas.lt

EUROPOS SĄJUNGA
Europos fondas trečiųjų šalių piliečių integracijai

LIETUVOS VARTOTOJŲ INSTITUTAS

Как проверить продавца?

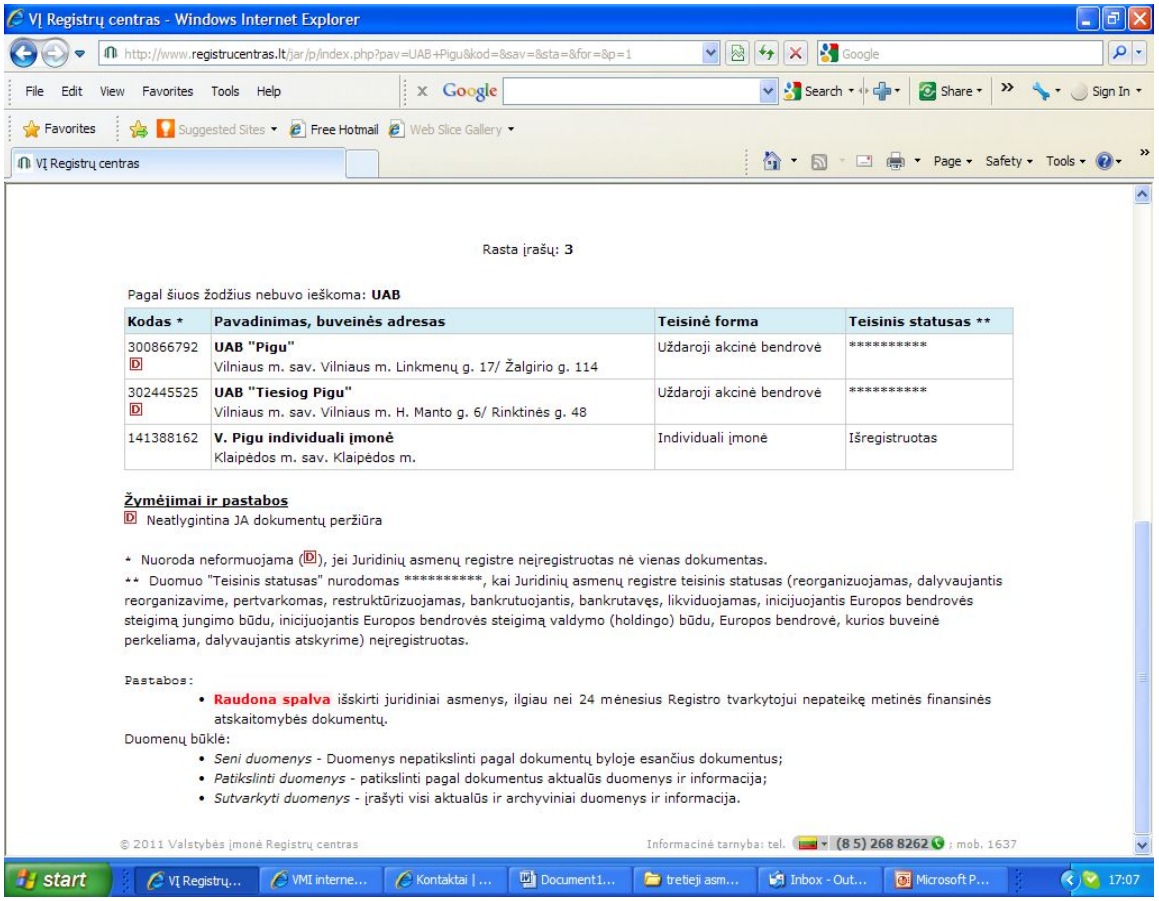
- Если продавец – физическое лицо и имеет лицензию на ведение бизнеса (verslo liudijimas), его можно проверить через базу данных Государственной налоговой инспекции. Вход в систему открыт, бесплатный.
- Сайт - www.vmi.lt

EUROPOS SĄJUNGA
Europos fondas trečiųjų šalių piliečių integracijai

LIETUVOS VARTOTOJŲ INSTITUTAS

Как проверить продавца?

- Если продавец – юридическое лицо, его данные можно бесплатно проверить в базе данных Регистрационного центра. Если предприятие банкрутирует либо проходит реорганизацию, в базе данных это будет указано.
- Сайт - www.registrucentras.lt



EUROPOS SĄJUNGA
Europos fondas trečiųjų šalių piliečių integracijai

LIETUVOS VARTOTOJŲ INSTITUTAS

Оценка достоверности Интернет-магазинов

Основные критерии, по которым оценивается достоверность электронных магазинов:

- Реальные реквизиты и контакты предприятия
- Оплата за покупки на счет физического лица
- Возможность операций с наличными деньгами (то есть возможность оплатить покупку в момент доставки)

EUROPOS SĄJUNGA
Europos fondas trečiųjų šalių piliečių integracijai

LIETUVOS VARTOTOJŲ INSTITUTAS

Предоставление предварительной информации

- *Об основных свойствах товаров*. Все больше и больше потребителей при покупке товаров обращает внимание не только на цену, но и на качество. Поэтому очень важно, чтобы продавец предоставил информацию об основных свойствах товаров.
- *О цене на товары и стоимости их доставки, о том, как производится оплата товаров*. Во избежание недоразумений цены на товары и стоимость их доставки должны быть указаны с учетом всех налогов.

EUROPOS SĄJUNGA
Europos fondas trečiųjų šalių piliečių integracijai

LIETUVOS VARTOTOJŲ INSTITUTAS

Предоставление предварительной информации

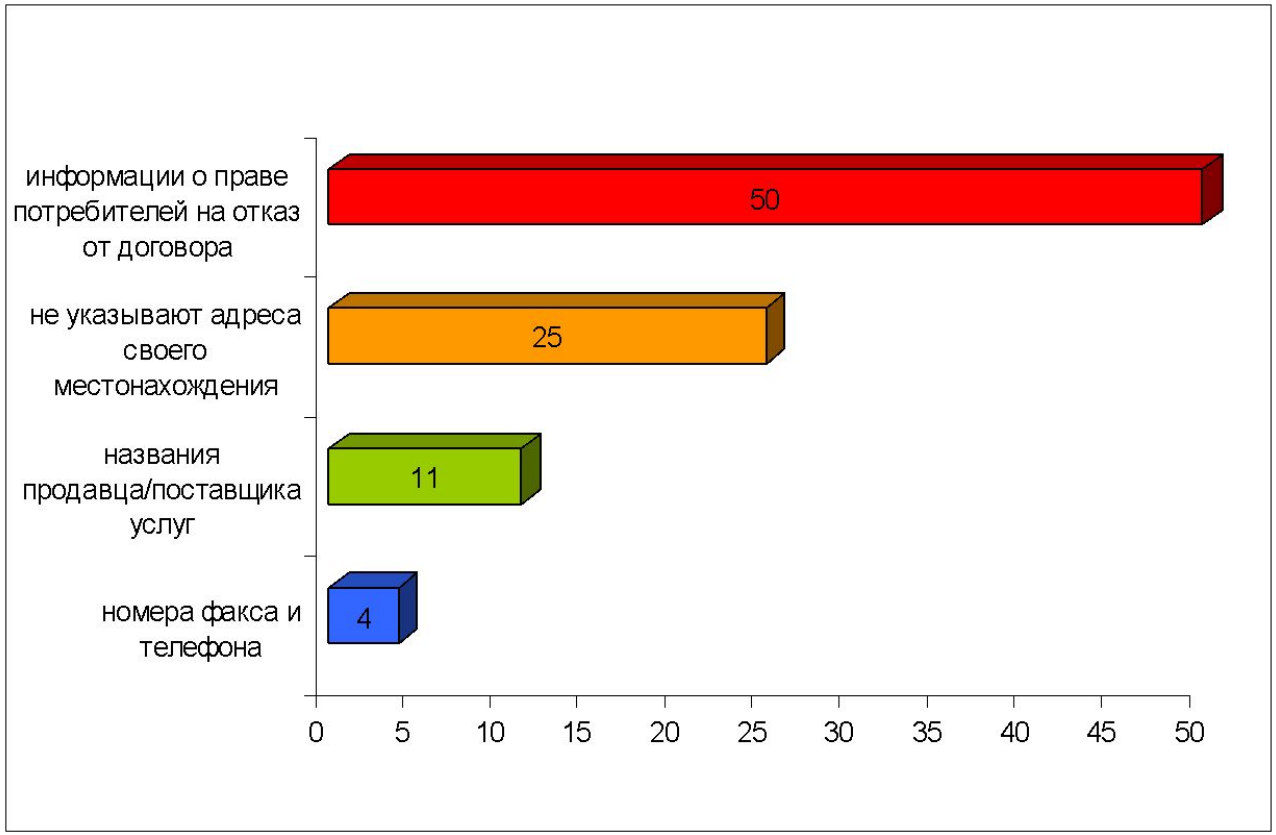
- *О праве потребителя на отказ от исполнения договора. Из информации, представленной ниже, будет видно, что потребители, купившие товар через Интернет, в течение определенного срока имеют право вернуть товар обратно.*
- *О сроке действия предложения или цены. Продавец обязан указать, на какой срок распространяется действие предложенной стоимости. Это особенно актуально, когда объявляются акции или скидки.*

EUROPOS SĄJUNGA
Europos fondas trečiųjų šalių piliečių integracijai

LIETUVOS VARTOTOJŲ INSTITUTAS

Исследование Интернет-магазинов в Литве

Процент интернет-магазинов, которые не предоставляют данных потребителю



EUROPOS SĄJUNGA
Europos fondas trečiųjų šalių piliečių integracijai

LIETUVOS VARTOTOJŲ INSTITUTAS

Возврат товаров, купленных в интернет-магазинах

- Потребитель имеет право вернуть купленные через Интернет товары (отказаться от исполнения договора) без указания причины в течение 7 рабочих дней с момента доставки товаров.
- Такое право предоставляется потребителям потому, что у них нет возможности увидеть товары воочию и оценить их качество.
- Потребитель может отказаться от товаров, вручив продавцу письменное заявление.
- Продавец обязан вернуть потребителю деньги в течение 15 дней с момента получения заявления.

EUROPOS SĄJUNGA
Europos fondas trečiųjų šalių piliečių integracijai

LIETUVOS VARTOTOJŲ INSTITUTAS

Андрей Храповицкий

EUROPOS SĄJUNGA
Europos fondas trečiųjų šalių piliečių integracijai

LIETUVOS VARTOTOJŲ INSTITUTAS

Исследование «Скрытый покупатель»

- Единственно возможным вариантом для иностранцев с временным видом на жительство является дебитная платежная карточка.
- В 80% банков, которые были отобраны для исследования, иностранцы, имеющие временный вид на жительство, могут открыть дебитную карточку.

- Наиболее распространенными дебитными карточками, на которые могут рассчитывать иностранные клиенты с временным видом на жительство, - это Visa и Mastercard.

EUROPOS SĄJUNGA
Europos fondas trečiųjų šalių piliečių integracijai

LIETUVOS VARTOTOJŲ INSTITUTAS

Как рассчитываться за покупки в интернете?

Не все дебитные карточки могут подойти для оплаты в Интернете.

Некоторые банки предлагают виртуальную карту Visa Virtuon для клиентов, которые активно пользуются Интернетом.

Используется она для расчетов в Интернете.

EUROPOS SĄJUNGA
Europos fondas trečiųjų šalių piliečių integracijai

LIETUVOS VARTOTOJŲ INSTITUTAS

Доставка товаров

- Правовыми актами предусматривается обязательная доставка товаров продавцами в течение 30 дней с момента заключения договора (заказа товаров).

EUROPOS SĄJUNGA
Europos fondas trečiųjų šalių piliečių integracijai

LIETUVOS VARTOTOJŲ INSTITUTAS

Правила не распространяются на…

договоры, заключение которых касается:

- покупки товаров на аукционах. Если торговля в электронном магазине производится по принципу аукциона, в таком случае потребитель будет иметь такие же права, как и при покупке товара в торговом центре
- предоставления финансовых услуг. Предоставление финансовых услуг регламентируют отдельные правовые акты
- купли-продажи продовольственных продуктов
- предоставления услуг, касающихся заселения, транспорта, питания, или услуг, связанных с досугом

EUROPOS SĄJUNGA
Europos fondas trečiųjų šalių piliečių integracijai

LIETUVOS VARTOTOJŲ INSTITUTAS

Куда обращаться, если Ваши права нарушены?

- **Государственная инспекция непродовольственных продуктов**

Бесплатный телефон: 8 800 55 551, сайт: www.inspekcija.lt

- **Государственная служба защиты прав потребителей:**

Бесплатный телефон: 8 800 00008, сайт: www.vvtat.lt
Неправительственные организации, которые могут оказать помощь:

- **Литовский институт потребителей:**

Тел. (8~5) 231 07 11, сайт: www.vartotojai.lt

EUROPOS SĄJUNGA
Europos fondas trečiųjų šalių piliečių integracijai

LIETUVOS VARTOTOJŲ INSTITUTAS