

### **Дюбели-невидимки: что скрывает продавец**

Покупая товары онлайн, мы доверяем описанию и документам на сайте. Но что делать, если реальность не соответствует обещаниям?

Покупая товары онлайн, мы доверяем описанию и документам на сайте. Но что делать, если реальность не соответствует обещаниям? Рассказываем на примере жалобы, поступившей в Управление Роспотребнадзора. История одного ремонта: Потребитель приобрел на маркетплейсе «Озон» дюбель-гвозди для пневматического пистолета. Однако при использовании возникли проблемы. При проверке выяснилось: — Нарушение №1: Наименование на этикетке не соответствовало содержимому упаковки. — Нарушение №2: В декларации соответствия была указана совершенно другая продукция. — Нарушение №3: По просьбе покупателя продавец не предоставил документы, подтверждающие качество товара. — Нарушение №4: Служба поддержки маркетплейса проигнорировала обращение клиента. Даем разъяснение: Согласно ст. 10 Закона «О защите прав потребителей», продавец обязан предоставлять полную и достоверную информацию о товаре, включая сведения о документах соответствия. Реализация товара под видом другого — прямое нарушение закона! Приняты меры: Продавцу объявлено официальное предостережение о недопустимости подобных действий. Как защитить себя при покупке онлайн? Наши рекомендации: Проверить документы: перед покупкой технически сложных товаров запросить у продавца декларации или сертификаты соответствия. Сохранять скрины описания товара и переписки с продавцом. Внимательно изучать отзывы — особенно отрицательные с фотографиями. При несоответствии товара требовать возврата средств через службу поддержки маркетплейса.