

Обман потребителя: поддельные товары и как их распознать

Обман потребителя через поддельные товары – распространенная проблема, которая нарушает права потребителя и может представлять угрозу здоровью и безопасности.

Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – закон № 2300-1) установлены требования к соблюдению прав потребителя на достоверную информацию о товаре, его изготовителе (ст. 10 Закона № 2300-1), а также предусматривает возможность отказа от товара и потребовать возврата денег или обмена товара при выявлении в нём недостатков (ст. 18 Закона № 2300-1).

Выбор товара начинается с места покупки: предприятие торговли независимо от его размера должно иметь вывеску с указанием принадлежности (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель) и режима работы.

При дистанционном способе совершения покупок следует выбирать товары на проверенном маркетплейсе или у продавца, который представляет о себе и своих товарах и услугах полную и достоверную информацию.

Любой легальный сайт компании содержит страницу с юридической информацией: реквизитами, контактами, политикой конфиденциальности и пользовательским соглашением. На фишинговых сайтах такие страницы либо отсутствуют, либо содержат вымышленные данные, пустые или нерабочие ссылки.

Если Вы не уверены в легальности сайта, лучше воспользоваться мобильным приложением маркетплейса — так Вы не попадёте на мошенников.

Распознать поддельные товары можно по следующим признакам: упаковка, маркировка, штрихкод и товаросопроводительные документы.

Для проверки подлинности товаров удобно использовать приложение «Честный знак». Это государственная система цифровой маркировки, которая позволяет отслеживать движение товаров. После сканирования кода через приложение программа показывает информацию о товаре. Если код не найден в базе данных, это может указывать на поддельный товар.

Необходимо проверить наличие кода маркировки — специального цифрового кода, который производитель или импортер наносит на упаковку, коробку или на товарный ярлык. Код хранит информацию о сроке годности, составе, производителе и стране происхождения, а также документацию — сертификаты, патенты и другие подтверждения соответствия стандартам и регламентам.

Признаками поддельного товара также могут быть: низкая цена, низкое качество, отсутствие сведений об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству РФ о техническом регулировании, отсутствие документов, разрешающих использование товарных знаков.

Поддельный товар можно определить по таким признакам, как: резкий химический запах; кривые швы и следы клея; отсутствие документов. Подделка может продаваться без сертификатов, инструкций на русском языке, гарантийных талонов.

Если у потребителя возникли подозрения, что приобретена поддельная продукция, потребителю стоит обратиться с письменной претензией к продавцу. Если продавец отклонил претензию полностью или частично, либо не ответил на претензию в установленные для её рассмотрения сроки, гражданин имеет право предъявить иск в суд.