**Как вести себя на презентациях.**

Кому из нас не знакомы телефонные звонки, объявления на фонарных столбах и в подъездах, а зачастую и просто личный обход домов и квартир местных жителей, зазывающие на презентацию того или иного товара? Звучат рассказы об уникальной эксклюзивной косметике, бытовой технике или удобном постельном белье, которое может стать отличным подарком для близких к Новому году и Рождеству?

**«**Меня загипнотизировали!» – такие мысли приходят спустя полдня после покупки на презентации чудо-кастрюль, дорогущих покрывал из овечьей шерсти или супермоющего пылесоса. А в качестве обманутых обычно – пожилые люди. Они не сидят в интернете, мало ходят по магазинам, все еще не могут адаптироваться к деноминированным рублям, они доверчивы и легко поддаются внушению.

Однако психологи утверждают, что никакого гипноза на презентациях нет, это всего лишь технологии, направленные на побуждение к принятию решения. Никто никогда ни в чем человека убедить не может. Ни реклама, ни что-то еще. Только он сам. Это мы решаем, надо нам что-то или нет.

Организаторы презентаций лишь создают условия для принятия нужного им решения, но в них мы сами все решаем. Склонность повторять за большинством в случае, если мы не уверены в происходящем и не знаем как себя вести, приподнятое настроение, а презентация – то место, где это вероятно, высокий темп, когда у человека быстро требуют принять какое-то решение, модель дефицита, что этого завтра не будет – подарка, скидки или еще чего-то и когда на презентации говорят: «Только сегодня! Только сейчас!», все это может лишь подтолкнуть к принятию необдуманного решения.

**Какие вопросы нужно задать, с какими документами стоит ознакомиться и как вести себя на презентации, чтобы не стать жертвой недобросовестных продавцов?**

Когда вам звонят по телефону и приглашают на презентацию, вы должны знать, что это реклама, и в соответствии со статьей 12 Закона Республики Беларусь «О рекламе», на ее распространение по телефону должно быть получено согласие абонента, таким образом, вы имеете полное право отказаться от нее и не бояться отвечать, что вы не хотите это слушать, а также обязательно проговаривать, что в последующем вы не желаете получать такие звонки и приглашения на презентации.

Если звонящий настойчив и не прекращает разговор, не лишним будет напомнить, что в соответствии с частью 1 статьи 12.15 Кодекса Республики Беларусь об административных правонарушениях, за такие звонки предусмотрена ответственность – штраф в размере от 5 до 50 базовых величин.

Если вас все же заинтересовал товар, который будут продавать на презентации, то стоит поинтересоваться, как называется организация-продавец, предлагающая его, подробно расспросить о товаре, выяснить, почему он продается на презентации, кто его производитель, сколько этот товар стоит, и если вам не отвечают на эти вопросы, тогда лучше отказаться от участия в таком мероприятии.

В случае, когда информацию о товаре по телефону все-таки удалось получить, прежде чем идти на презентацию, нужно поискать информацию о нем в интернете, пожилым людям лучше посоветоваться с детьми и внуками, которые владеют интернетом. Нужно понимать, что даже если вы согласились по телефону прийти туда, вас записали, это еще ни к чему вас не обязывает.

Продавцы знают, что все люди любят подарки и когда, зазывая на презентацию, вам пообещали подарок, не лишним будет уточнить, какой это будет подарок и на каких условиях он будет предоставляться? Его вручат всем или только тем, кто заключит договор на покупку?

**Обязательно ли заключать договор?**

Во время презентации людям очень нравится слушать что-то хорошее и проникаться уникальностью, эксклюзивностью товара, но все же лучше отключиться от этих эмоций и тем более не чувствовать себя обязанными что-то купить.

Продавцы, работающие на презентациях, специально пытаются расположить к себе потенциальных покупателей, уделяя им внимание и «умасливая» их, но нужно понимать, что все эти приемы – это просто работа продавцов, а их задача – продать товар. Попав под обаяние продавца, очень легко купить кота в мешке. Не делайте спонтанных покупок на презентациях, возьмите время на размышление, не спешите соглашаться с доводами продавца, дайте себе время подумать - нужны ли вам, к примеру, кастрюли или одеяла, которые стоят целое состояние? Если есть возможность связаться по телефону, обсудите предстоящую покупку с близкими или знакомыми и только потом принимайте решение. Если есть хоть одно сомнение, говорите: «Мне нужно посоветоваться с дочкой» или «Я подумаю до завтра».

 В большинстве случаев люди не хотят показаться невежливыми и не задают вопросы продавцу. Не нужно стесняться попросить сертификат на товар, инструкцию, рассмотреть этикетку, обратить внимание на упаковку, осмотреть сам товар и обязательно изучить то, что написано мелким шрифтом. Убедитесь тот ли это товар, о котором идет речь, уточните местонахождение продавца, ведь часто презентация проходит в одном городе, а продавец находится в совсем другом. Нужно соотнести это со своими возможностями: сможете ли вы туда поехать, если товар нужно будет сдать или поменять. При приобретении парфюмерно-косметических товаров покупателю должна быть предоставлена возможность ознакомиться, например, с запахом духов или крема с использованием тестеров. Кроме того, при получении такого товара в упаковке покупатель имеет право проверить ее содержимое, то есть ее должны вскрыть, достать товар и показать, что все нормально, что это именно тот товар, который предлагают купить. Информация и документы на товар должны быть на русском или белорусском языке. Если там нет всей информации, лучше отказаться от покупки.

Внимательно читайте договор!

Обратите особое внимание на обязанности и ответственность потребителя, которые прописаны в договоре: что он должен делать, по какому графику платить и какова общая стоимость товара по договору, что будет, если он не вовремя совершит платеж и т.д.? Кроме того, покупатель может взять договор домой и почитать его там. Если продавец настойчиво требует подписывать его прямо на презентации, лучше вообще отказаться от покупки.

По законодательству граждане свободны в заключении договора, так что – это сугубо личное дело, заключать или нет договор на покупку дорогих верблюжьих одеял или других товаров.

**Как вернуть товар, купленный на презентации?**

На товары, купленные на презентации, распространяются такие же правила, как и на те, которые продают в обычных магазинах.

Если товар не использовался, то есть новый, с упаковкой и документами, то его можно вернуть продавцу в течение 14 дней.

Но стоит помнить, что есть перечень товаров, которые вернуть нельзя даже новыми (утвержден постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14.06.2002 № 778 (в редакции постановления Совета Министров Республики Беларусь от 22.12.2018 № 935). К таким товарам относятся ювелирные изделия и бижутерия, лекарства, чулочно-носочные изделия, белье, технически сложные товары бытового назначения (электрические бытовые машины и приборы, телерадиотовары, фотоаппараты, часы, компьютеры, планшеты, ноутбуки, обогреватели, швейные машины, газонокосилки и др.), флешки, мотовелотовары, парфюмерно-косметические товары, товары бытовой химии, игрушки, метражные товары, посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортировки пищевых продуктов бытового назначения, в том числе для разового использования из полимерных материалов, контактирующие с пищевыми продуктами), пиротехнические изделия, элементы питания, наушники и другие.

 Некачественный товар можно вернуть во время гарантийного срока или в течение двух лет.

Сдать покупку можно также в случае, если продавец не довел о нем всю необходимую информацию: о его изготовителе, продавце, поставщике, гарантийном сроке, правилах эксплуатации.

Предъявлять претензии продавцу лучше письменно, то есть отправить ему заказное письмо с уведомлением со своими требованиями на адрес, который указан в договоре. Тогда покупатель будет видеть, когда продавец получил письмо. С этого момента у продавца будет 14 дней на то, чтобы дать ответ покупателю.

Если продавец отказывает или не отвечает в течение двух недель либо покупатель не согласен с ответом, он может обратиться в администрацию района по месту регистрации продавца для защиты прав потребителя. Там могут провести досудебное разбирательство. Но если и так разобраться в ситуации не удалось, то местные исполнительные и распорядительные органы помогут покупателю составить исковое заявление и передать его в суд, причем пошлину уплачивать не придется.

Как показала практика, организаторы презентаций предпочитают работать подальше от мест возврата товара. Возврат товара, приобретенного на презентациях, дело очень хлопотное и долгое. Продавцы идут на различные ухищрения, чтобы не возвращать деньги за проданный товар. Например, указывают в договоре, что вы должны доставить его сами по месту нахождения продавца, «ошибочно» указывают несуществующий адрес продавца, не отвечают по указанным телефонам и т.д.

Иногда, продавцы отказываются забирать товар, аргументируя тем, что товар использовался неправильно и имеет дефекты (сколы, царапины и т.д.). В этом случае продавец обязан принять товар и провести экспертизу за свой счет. Но если в результате экспертизы окажется, что вины продавца или производителя в недостатке товара нет, покупатель обязан будет возместить стоимость экспертизы. А это обычно свыше 150 рублей.

Помните! Ни на одной презентации не бывает 100% покупок, потому что люди, которые не купили тот или иной товар, в этот момент себя не убедили, что это им нужно.

Проще сразу все проверить, чтобы не попасть в неприятную ситуацию и гораздо сложнее из нее выбираться.

Отдел экономики райисполкома