

Нарушенные права потребителя от действий интернет-магазина восстановлены



В последнее время отмечается рост нарушений прав потребителей при дистанционной торговле.

Анализ деятельности Управления Роспотребнадзора по Ростовской области за 9 месяцев 2022 года показал увеличение количества обращений граждан в данной сфере. Так, в 2022 году в Управление поступило 464 обращения потребителей, что на 24 % больше, чем за аналогичный период 2021 года (375 обращений).

Скачок обращений в названной сфере обусловлен резким увеличением интереса граждан к приобретению товара посредством интернет-коммуникаций и использованием маркетплейсов, выступающих в качестве агрегаторов при реализации товаров. Вместе с этим не всегда лицо, выступающее в роли продавца, осуществляет продажу товара добросовестно. Наибольшее число жалоб связано с нарушением сроков передачи предварительно оплаченного товара либо с передачей товара не соответствующего условиям договора.

Так, 19.07.2022г. в адрес Управления обратилась гр. К., которая используя платформу

интернет магазина btshop.online, принадлежащего ООО «ФЭМИЛИ ФРЭНД», приобрела телевизор HD Ready Haier 32 Smart TV MX, стоимостью 10430 рублей. Обязательство по оплате товара потребителем исполнено в полном объеме. Дополнительно, гражданкой произведена оплата доставки товара в размере 730 рублей.

Вместе с этим, в сроки, предусмотренные договором, обязательство по передаче товара продавцом не исполнено, ввиду чего гражданка К. отказалась от договора, однако деньги в размере 10430 рублей и 730 рублей, оплаченные за товар и доставку, возвращены не были.

На основании данных фактов, Управлением Роспотребнадзора по Ростовской области в защиту нарушенных прав и законных интересов гражданки К. подано исковое заявление в суд, предметом которого явилось: взыскание с продавца денежных средств за товара, услугу по доставке товара, неустойки за нарушение сроков передачи предварительно оплаченного товара, штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя, в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя; компенсации потребителю морального вреда.

По результатам рассмотрения иска, мировым судьей судебного участка №3 Октябрьского судебного района г. Ростова-на-Дону требования удовлетворены, в пользу потребителя взыскано 20306 рублей 10 копеек.