

## **О рассмотрении Управлением жалоб потребителей по защите прав потребителей. Права потребителей при продаже товара дистанционным способом**

В Управление Роспотребнадзора по Ростовской области и его территориальные отделы в 2018 году поступило 7733 обращений граждан о нарушении их прав. Наибольшее число жалоб поступило на нарушение прав потребителей в сфере розничной торговли - 2704 обращений (35 % от числа поступивших), при оказании жилищно-коммунальных услуг - 1236 обращений (16% от числа поступивших).

Общее количество обращений граждан, по вопросам нарушений их прав и охраняемых законодательством интересов при оказании им финансовых услуг составило 629 обращений, по вопросам нарушенных прав при оказании услуг связи составило 629 обращений, по вопросам нарушенных прав при оказании платных медицинских услуг составило 223 обращений.

Сегодня Интернет-магазины пользуются большой популярностью, однако, несмотря на всю выгоду, преимущества, быстроту и удобство покупок в сети, не обходится без жалоб и на эту сферу потребительского рынка.

Управление Роспотребнадзора напоминает о том, что порядок продажи товаров дистанционным способом регламентирован Законом РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» и Правилами продажи товаров дистанционным способом, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2007 года № 612.

В соответствии с установленными требованиями, покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней. В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара.

При этом, возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены

его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у покупателя указанного документа не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

При отказе покупателя от товара продавец должен возвратить ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

Вместе с этим, покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если это не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом; соразмерного уменьшения покупной цены; замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. При этом в отношении технически сложных и дорогостоящих товаров эти требования покупателя подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков.

Вместо предъявления вышеуказанных требований, потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет покупатель должен возвратить товар с недостатками. В случае неудовлетворения требований, потребитель вправе обратиться за защитой нарушенных прав в суд.

Вместе с этим, в 2018 году общее количество обращений граждан, по вопросам нарушенных их прав при продаже непродовольственных товаров дистанционным способом составило 263 обращений (3,4 %). В ходе рассмотрения обращений, Управлением установлены факты нарушений норм действующего законодательства в части доведения до сведения потребителей необходимой и достоверной информации, удовлетворения заявленных потребителем требований, введения потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств товара при заключении договоров. На основании выявленных нарушений возбуждены 4 дела об административных правонарушениях по ч.1 ст. 14.5, ч.1 и ч.2 ст. 14.7, ст. 14.15 КоАП РФ, по результатам рассмотрения которых хозяйствующие субъекты привлечены к административной ответственности.

Управление Роспотребнадзора по Ростовской области рекомендует до заключения договора розничной купли-продажи знакомиться со всей предусмотренной действующим законодательством информацией о товаре, об основных потребительских свойствах товара и адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, полном фирменном наименовании (наименовании) продавца, о цене и об условиях приобретения товара, и соответственно выбирать Интернет магазины, в которых оплата товара осуществляется после доставки товара и его осмотра.

В 2018 году Управлением было подано 17 исковых заявлений в пользу конкретных потребителей на основании поступивших в адрес Управления заявлений (социально-уязвимых слоев населения) в связи с нарушением прав потребителей при продаже непродовольственных товаров (12 исков) и при оказании бытовых услуг (5 исков). Все иски судом удовлетворены, в пользу потребителей взыскано 1 256 200 руб., из них 39 000 руб. в счет возмещения морального вреда. Наибольшая сумма была взыскана по 2 искам по факту продажи дорогостоящих косметических средств: на сумму 420 000 руб. и 210 000 руб.

Учитывая основные направления и задачи, изложенные в Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утв. Распоряжением Правительства РФ от 28.08.2017г. №1837-р, в 2018 году Управлением осуществлялось консультирование потребителей в том числе в 55 МФЦ Ростовской области. В 2018 году при личном приеме в МФЦ проконсультировано 1650 граждан, которые в основном обращались с вопросами в сфере оказания услуг перевозки, оказания туристских услуг, продажи технически сложных товаров, оказания услуг населению по ремонту товара, оказания услуг почтовой связи, оказания медицинских услуг и др. Оказана помощь в написании 125 претензий и 39 исковых заявлений в суд. Одновременно потребителям раздавался информационный материал (буклеты, памятки и др.), содержащий основные права потребителей при оказании различных видов услуг и продажи товаров.

Учитывая тенденции цифровизации экономики, а также востребованность консультаций, проводимых специалистами Управления, в сентябре 2018 года было заключено Соглашение о реализации пилотного проекта по устному консультированию населения Управлением Роспотребнадзора по Ростовской области на базе сети 22 МФЦ с использованием платформы для видеосвязи WebEx, в которых происходит консультирование граждан в режиме «Онлайн».

Напоминаем, что в рамках празднования Всемирного дня защиты прав потребителей,

Управлением Роспотребнадзора по Ростовской области с 01.03.2019г. по 31.03.2019г. организована работа «горячей линии» по телефонам: 8 (863) 282-82-64 , 8 (863) 282-82-63, моб. тел. 8-928-169-96-18 с 9-00 до 17-00 (кроме субботы и воскресенья), где потребители могут получить консультацию по вопросам защиты своих прав и законных интересов; проводятся мероприятия, направленные на просвещение, а также повышение финансовой грамотности детей и молодежи в сфере потребительского рынка.

В отделе защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Ростовской области по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Селиванова, 66, установлен «Информационный киоск» (терминал) с актуальной информацией для потребителей по финансовым услугам. С помощью данного киоска любой желающий имеет возможность ознакомиться с информационными материалами, посвященными ключевым вопросам защиты прав потребителей при заключении договоров на оказание финансовых услуг: «Банки: вклады и кредиты», «Страхование», «Банковская карта» и др. Потребитель может, как прочитать информационный материал, так и посмотреть порядок заключения договоров на оказание финансовых услуг с помощью видео.

Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей [zpp.rosпотребнадзор.ru](http://zpp.rosпотребнадзор.ru), содержит исчерпывающую информацию по актуальным вопросам соблюдения потребительских прав. На сайте размещена нормативная база по защите прав потребителей, образцы претензионных и исковых заявлений, памятки потребителям и иная информация необходимая потребителям для защиты своих прав.

В модуле «Виртуальная приемная» ГИР ЗПП потребители могут оставлять вопросы, касающиеся сферы защиты прав потребителей, в том числе по вопросам продажи товаров дистанционным способом. Потребитель в данной ситуации получает консультацию в режиме онлайн.