

Подборка материалов.

Тема: Дистанционная торговля и Всемирный день прав потребителей.

О девизе Всемирного дня прав потребителей

Всемирный день прав потребителей, проводимый под эгидой Организации Объединенных Наций, отмечается в России ежегодно, начиная с 1994 года.

По сложившейся традиции Международная Федерация потребительских организаций - [Consumers International](#) (CI) каждый год определяет тематику Всемирного дня прав потребителей, отмечаемого 15 марта.

В 2017 году CI призвал сосредоточиться на правах потребителей в сегменте электронной коммерции и предложил в качестве девиза слоган «Consumer Rights in the Digital Age» - «Потребительские права в цифровую эпоху».

В настоящее время индустрия «электронной коммерции» по организации продажи потребительских товаров и оказанию различных возмездных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет развивается очень динамично.

По экспертным оценкам Ассоциации компаний интернет торговли (АКИТ) объем онлайн – продаж в Российской Федерации в 2015 году вырос на 7% к уровню 2014 года, составив 760 млрд. руб. (при этом доля трансграничной торговли в этом объеме составила 29%).

По мере глобализации данного сегмента потребительского рынка и вовлечения в него всё большего числа активных пользователей Интернетом (в том числе за счет расширения спектра соответствующих мобильных средств связи и их доступности) стали заметнее проявляться неурегулированные законодательством отношения, что позволяет недобросовестным участникам рынка использовать данное обстоятельство в целях получения максимальной выгоды в ущерб экономическим интересам и законным правам не только самих потребителей, но и добросовестных представителей бизнес - сообщества.

В этой связи одна из главных проблем, на которую указал CI – это укрепление доверия потребителей к онлайн – ритейлу.

Более подробная информация приведена [на сайте CI](#).

(По материалам с официального сайта Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека).

Деятельность Управления Роспотребнадзора в сфере контроля за реализацией потребительских товаров и оказания различных услуг через Интернет

На сегодняшний день среди потребителей достаточно популярно приобретение товаров и услуг через Интернет.

В целях предотвращения угрозы здоровью и жизни граждан, установления хозяйствующих субъектов, реализующих фальсифицированную алкогольную продукцию, Управлением Роспотребнадзора по Республике Марий Эл усилен контроль за оборотом алкогольной продукции. С июня 2016 года в ежедневном режиме осуществляется просмотр сайтов сети «Интернет» на наличие предложений о продаже алкогольной продукции дистанционным способом.

В декабре 2016 года установлен факт размещения информации о круглосуточной продаже, доставке алкогольной и спиртосодержащей продукции в городе Йошкар-Оле, по которому Управлением направлено в Йошкар-Олинский городской суд Республики Марий Эл исковое заявление о признании запрещенной информации о дистанционной продаже алкогольной продукции, её доставке покупателю, в том числе ночное время суток, содержащейся в сети Интернет, распространение которой в РФ запрещено.

По данному факту судом принято решение об удовлетворении искового заявления.

Отметим, что для исключения фактов реализации алкогольной продукции через Интернет, Управлением Роспотребнадзора на регулярной основе проводятся семинары-совещания с бизнес-сообществом, на которых подробно разъясняются требования законодательства в сфере дистанционной торговли.

Кроме того, каждый предприниматель в любой момент может задать специалистам свой вопрос позвонив на «горячую линию» Управления.

Случаев отравлений алкогольной продукцией промышленного производства, в том числе приобретённых дистанционным способом, на территории республики не зарегистрировано.

Всего в 2016 году в Управление Роспотребнадзора поступило 26 обращений (25 письменных и 1 устное) на нарушение прав потребителей при продаже товаров промышленной группы дистанционным способом (в большинстве случаев – жалобы касались реализации технически сложных товаров). Потребителям даны разъяснения по существу поставленных вопросов с учетом требований законодательства и механизм судебной защиты нарушенных прав в рамках гражданского судопроизводства. По одному обращению (по продаже металлоискателя) проведена выездная внеплановая проверка, факт жалобы не подтвердился.

При осуществлении гражданско-правовой защиты прав потребителей в соответствии со ст.40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Управлением в 2016 году в суде дано 2 заключения по делу в целях защиты прав потребителей. Решением суда потребителям присуждена сумма в размере 9,5 тыс.руб.

Уважаемые потребители, помните, для того чтобы защитить свои права – необходимо знать о них. В связи с этим предлагаем вашему вниманию памятку о правах потребителей при дистанционном приобретении товаров.

Памятка для потребителей.

Продажа товаров дистанционным способом

Продажа товаров дистанционным способом- продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или с использованием сетей почтовой связи, сетей электросвязи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также сетей связи для трансляции телеканалов и (или) радиоканалов, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

К отношениям между покупателем (потребителем) и продавцом при продаже товаров дистанционным способом применяются положения Гражданского кодекса РФ, Закона РФ от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей", Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденных постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. N612.

Продавец должен до заключения договора розничной купли-продажи предоставить покупателю информацию 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, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Продавец в момент доставки товара обязан довести до сведения покупателя в письменной форме следующую информацию (для импортных товаров - на русском языке):

- наименование технического регламента или иное обозначение, установленное законодательством РФ о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара;
- сведения об основных потребительских свойствах товара (работ, услуг), а в отношении продуктов питания - сведения о составе (в т.ч. наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях;
- цена в рублях и условия приобретения товара (выполнения работ, оказания услуг);
- сведения о гарантийном сроке, если он установлен;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;
- сведения о сроке службы или сроке годности товаров, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становятся непригодными для использования по назначению;
- место нахождения (адрес), фирменное наименование (наименование) изготовителя (продавца), место нахождения (адрес) организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара, для импортного товара - наименование страны происхождения товара;
- сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров (услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья покупателя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу покупателя в соответствии с законодательством РФ;
- сведения о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);
- сведения о конкретном лице, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информация о нем, если это имеет значение исходя из характера работы (услуги);
- информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества потребителем;
- информация об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии

с законодательством РФ об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности.

В случае если покупатель передает продавцу сообщение о своем намерении приобрести товар, в сообщении должны быть обязательно указаны:

- полное фирменное наименование (наименование) и адрес (место нахождения) продавца, фамилия, имя, отчество покупателя или указанного им лица (получателя), адрес, по которому следует доставить товар;
- наименование товара, артикул, марка, разновидность, количество предметов, входящих в комплект приобретаемого товара, цена товара;
- вид услуги (при предоставлении), время ее исполнения и стоимость;
- обязательства покупателя.

Продавец не вправе предлагать потребителю товары, не указанные в первоначальном предложении товаров к продаже.

Не допускается передача потребителю товаров, не соответствующих предварительной договоренности, если такая передача сопровождается требованием об оплате товаров.

Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар.

При оплате товаров покупателем в безналичной форме или продаже товаров в кредит (за исключением оплаты с использованием банковских платежных карт) продавец обязан подтвердить передачу товара путем составления накладной или акта сдачи-приемки товара.

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.

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 сослаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе покупателя от товара продавец должен вернуть 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.

Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и сроки, которые установлены в договоре.

Если в договоре срок доставки товара не определен и отсутствуют возможности определить этот срок, товар должен быть передан продавцом в разумный срок. Обязательство, не исполненное в разумный срок, продавец должен выполнить в 7-дневный срок со дня предъявления покупателем требования о его исполнении.

В случае если покупателю передается товар с нарушением условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки товара, покупатель может не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях.

Если обнаружены недостатки товара, в отношении которого гарантийные сроки или сроки годности не установлены, покупатель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня передачи его покупателю, если более длительные сроки не установлены законами или договором.

Покупатель также вправе предъявить требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

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.

Покупатель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет покупатель должен вернуть товар с недостатками.

Покупатель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

При возврате покупателем товара надлежащего качества составляются накладная или акт о возврате товара, в которых указываются: полное фирменное наименование (наименование) продавца; ФИО покупателя; наименование товара; даты заключения договора и передачи товара; сумма, подлежащая возврату; подписи продавца и покупателя (представителя покупателя).

Отказ или уклонение продавца от составления накладной или акта не лишают покупателя права требовать возврата товара и (или) возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором.

В случае если возврат суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, осуществляется не одновременно с возвратом товара

покупателем, возврат указанной суммы осуществляется продавцом с согласия покупателя одним из следующих способов: наличными денежными средствами по месту нахождения продавца; почтовым переводом; путем перечисления соответствующей суммы на банковский или иной счет покупателя, указанный покупателем.

Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, несет продавец.

Оплата товара покупателем путем перевода средств на счет третьего лица, указанного продавцом, не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной покупателем суммы при возврате покупателем товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества.

Справочник потребителя.

Что делать если товар, купленный через Интернет, оказался некачественным?

Покупая какую либо вещь через Интернет, потребитель не может подержать ее в руках, внимательно осмотреть. Остается лишь ориентироваться на фотографии, видео и информацию о товаре, представленном на сайте Интернет-магазина. При этом каждый потребитель может столкнуться с такой ситуацией, что заказанный товар оказался некачественным, ведь проверить товар, не отходя от прилавка и сразу сказать о выявленном недостатке продавцу, нет возможности. Что же делать потребителю в такой ситуации? Остаться обладателем некачественной вещи? Нет, выход есть.

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.

Покупатель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет покупатель должен вернуть товар с недостатками.

Покупатель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

При возврате покупателем товара надлежащего качества составляются накладная или акт о возврате товара, в которых указываются: полное фирменное наименование (наименование) продавца; ФИО покупателя; наименование товара; даты заключения договора и передачи товара; сумма,

подлежащая возврату; подписи продавца и покупателя (представителя покупателя).

Отказ или уклонение продавца от составления накладной или акта не лишают покупателя права требовать возврата товара и (или) возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором.

В случае если возврат суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, осуществляется не одновременно с возвратом товара покупателем, возврат указанной суммы осуществляется продавцом с согласия покупателя одним из следующих способов: наличными денежными средствами по месту нахождения продавца; почтовым переводом; путем перечисления соответствующей суммы на банковский или иной счет покупателя, указанный покупателем.

Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, несет продавец.

Оплата товара покупателем путем перевода средств на счет третьего лица, указанного продавцом, не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной покупателем суммы при возврате покупателем товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества.

Покупатель вправе предъявить требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

Также, если потребителем обнаружены недостатки товара, в отношении которого гарантийные сроки или сроки годности не установлены, покупатель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня передачи его покупателю, если более длительные сроки не установлены законами или договором.

Вопрос-ответ: Качество съемки видеорегистратора оказалось не таким, какое обещал продавец

Вопрос: Здравствуйте. Купили в Интернет-магазине видеорегистратор. Когда начали им пользоваться, то обнаружили, что качество съемки очень плохое и явно не соответствует заявленным параметрам на сайте и в документах, которые прилагаются к товару.

Товарный и кассовый чек мы сохранили, коробка тоже есть. Можем ли мы вернуть видеорегистратор и потребовать с продавца наши деньги обратно?

Ответ: Здравствуйте. В соответствии со ст.10 Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» продавец обязан своевременно **предоставлять** потребителю необходимую и **достоверную**

информацию о товарах обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Статья 12 этого же Закона гласит, что если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре, он вправе потребовать от продавца возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

При отказе от исполнения договора потребитель обязан вернуть товар продавцу.

Потребительские свойства UV-лампы для сушки гель-лака не должны быть секретом

Вопрос: Здравствуйте. Решив приобрести UV-лампу для сушки гель-лака, мой выбор пал на один из товаров, представленных на сайте Интернет-магазина. Но, к сожалению, я не смогла найти никакой информации о технических характеристиках лампы. Для меня очень важно знать, какой мощностью она обладает.

Подскажите, действительно ли продавец может отказаться от размещения на сайте такой информации?

Ответ: Здравствуйте. Технические характеристики UV-лампы входят в число потребительских свойств товара, а так как согласно Правилам продажи товаров дистанционным способом (утв. постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. № 612 продавец до заключения договора розничной купли-продажи должен предоставить покупателю информацию 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, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора, размещение данной информации на сайте является обязательным. Отказ от указанных действий противоречит требованиям законодательства РФ.