



Соловьев М. Г.
к. и. е. н.

Соловьев
12.03.17г.

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА ПО ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

(Управление Роспотребнадзора по Иркутской области)

*Президенту Д. Н.
в публикации*

Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере
защиты прав потребителей и благополучия человека по Иркутской области
в Заларинском, Балаганском и Нукутском районах

Соловьев
15.03.17

Совхозная ул., д. 5, Залари, 666322
Телефон/факс: 8 (395-52) 2-25-15
e-mail: zalari@38.rospotrebnadzor.ru; http://www.38.rospotrebnadzor.ru/
ОКПО 75080821 ОГРН 1053811066308 ИНН 3811087738 КПП 380801001

09.03.2017 г.

№ 5/000244

на №

от

Главе администрации
муниципального образования
«Заларинский район»
В.В. Самойловичу

Уважаемый Владимир Васильевич!

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по иркутской области в Заларинском, Балаганском и Нукутском районах просит Вас опубликовать на официальном сайте Администрации МО «Заларинский район» информацию «О правилах покупки товаров через Интернет».

Приложение: Информация на 3-х листах

Начальник



С.В. Томашева

Муниципальное образование
«Заларинский район»
Администрация
муниципального образования
09 Заларинский район 17
5/000244

Приобретение товаров через всемирную паутину подпадает под понятие продажи товаров дистанционным способом. Вопросы такой торговли регулируются Гражданским кодексом РФ (ГК РФ), законом «О защите прав потребителей» (Закон) и «Правилами продажи товаров дистанционным способом» (Правила).

Согласно ГК РФ, «договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления покупателя с образцом товара (его описанием, каталогом и т.п.), предложенным продавцом».

В соответствии со статьёй 26.1 закона РФ «О защите прав потребителей» продавец перед заключением договора должен сообщить следующую информацию: основные потребительские свойства товара, место его изготовления, полное фирменное наименование продавца (изготовителя), цену, условия приобретения и доставки, срок службы и гарантийный срок, порядок оплаты, срок заключения договора.

В момент доставки потребитель должен получить информацию о товаре в письменной форме (в качестве технической документации, информации на этикетках и т.п.). По закону потребитель имеет право отказаться от товара в любое время до покупки, а после его приобретения – в течение семи дней без объяснения причин. Эта информация должна быть доведена до покупателя письменно в момент доставки, иначе срок законного возврата увеличивается до трех месяцев. Такое правило действует лишь при дистанционной торговле, когда покупатель не имеет возможности «вживую» оценить габариты, цвет и запах товара.

Возврат товара допустим, если сохранены его товарный вид и потребительские свойства, а также документы, подтверждающие его приобретение. Если на руках нет товарного или кассового чеков, закон не лишает покупателя возможности использовать другие доказательства покупки. Отказавшись от товара, покупатель имеет право на возврат уплаченных им денег за вычетом стоимости расходов на его доставку. Возмещение средств должно быть произведено не позднее, чем через 10 дней после предъявления требования.

В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара. Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

Кроме того, 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 (п.27 Правил). При этом в соответствии со ст.468. ГК РФ, покупатель вправе отказаться от принятия таких товаров и их оплаты, а если они оплачены, потребовать возврата уплаченной денежной суммы. Если продавец передал покупателю товары с нарушением условия об ассортименте, покупатель вправе по своему выбору: принять товары, соответствующие условию об ассортименте, и отказаться от остальных товаров; отказаться от всех переданных товаров; потребовать заменить товары, не соответствующие условию об ассортименте, товарами в ассортименте, предусмотренном договором; принять все переданные товары.

На основании ст.ст. 22, 23 Закона требования потребителя о возврате уплаченной денежной суммы за товар, полученный с нарушением условия договора, о выплате неустойки (пени) и о полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования. За нарушение срока выполнения данных требований продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Правила продажи

Запрещается продажа через Интернет алкогольной продукции, БАДов, лекарственных средств, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством.

В Правилах продажи товаров дистанционным способом есть список сведений, которые должен получить покупатель. Это данные о продавце (полное наименование и адрес), товаре (наименование, артикул, марка, разновидность, количество предметов, входящих в комплект, цена). Данные о покупателе ограничиваются его фамилией, именем, отчеством и адресом.

Любые требования интернет-магазинов о предоставлении индивидуальных сведений о потребителе, включая его паспортные данные, образование, профессию, семейное и имущественное положение, номера телефонов и адреса электронной почты, **незаконны**.

Правила обязывают продавца предоставлять покупателю информацию о порядке и сроке возврата товара. Она должна содержать адрес и место нахождения продавца, режим работы, максимальный и минимальный сроки возврата товара, предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара, документов, подтверждающих заключение договора, срок и порядок возврата уплаченной суммы.

Как выбрать магазин

При выборе магазина обратите внимание на адрес сайта: предпочтительнее, чтобы название заканчивалось на RU, потому что владелец при регистрации указывает свой адрес, по которому его можно разыскать.

Обратите внимание на информацию об интернет-магазине. В ней должны содержаться подробные сведения о полном наименовании предприятия, юридический адрес, номера телефонов, банковские реквизиты. Не стоит доверять торговому предприятию, которое предлагает в качестве контактов номера мобильной связи и электронный адрес.

Как правило, надежный интернет-магазин предлагает на выбор несколько способов оплаты товара. Отказ магазина принять оплату путем безналичного перевода означает, что фирма не имеет расчетного счета и, возможно, государственной регистрации. Настойчивое требование предоплаты также является поводом задуматься о финансовой чистоплотности продавца. Оплата кредитными картами требует осторожности.

Ряд магазинов, играя на неосведомленности покупателей, требует у них дополнительной платы за гарантийное обслуживание. Следует знать, что производитель товара предоставляет бесплатную гарантию и подобное поведение продавцов незаконно.

Нередки случаи, когда недобросовестные продавцы злоупотребляют неосмотрительностью покупателей, сообщившим им свои личные данные. Человек, заказав однажды товар через Интернет, начинает получать на свое имя посылки, которые предлагается оплатить на почте наложенным платежом. Не ожидая подвоха, получатель вскрывает посылку, содержащую товар, который он не заказывал. Однако теперь он становится обязанным оплатить расходы по возврату этого товара либо доказывать свою непричастность к заказу. Надо быть осторожным и не распечатывать посылок от незнакомых фирм.

Обратите внимание на стоимость доставки товара. Нередко указанная невысокая цена действительна лишь при приобретении «с нагрузкой», товаром, иногда совсем не нужным и почти всегда дорогим.

Бывает, что рекламируемое на сайте выгодное предложение на самом деле оборачивается оптовой ценой, принимаемой в расчет лишь при покупке нескольких единиц товара.

Правилами продажи товаров дистанционным способом устанавливается, что продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке приобретаемых товаров: пересылку их почтовыми отправлениями или перевозку. Самовывоз применяется, когда покупатель сам отказывается от доставки. Товар должен быть доставлен в срок, указанный в договоре.

У вас появилась претензия

При возврате товара составляется накладная или акт о передаче с указанием наименования продавца, фамилии, имени, отчества покупателя, наименование товара, даты заключения договора или передачи товара, подписи продавца и покупателя. Следует серьезно отнестись к составлению претензии. Надо использовать весомые аргументы, ссылки на закон, предупреждение о возможном обращении в контролирующие и судебные органы. Лучше отправить претензию заказным письмом с уведомлением. Адрес интернет-магазина должен быть указан в договоре, а если его нет, можно определить юридический адрес организации-продавца по ИНН на товарном или кассовом чеке.