

Напоминаем потребителям об основных правилах приобретения товаров дистанционным способом.

При приобретении товара дистанционно, в первую очередь следует обратить внимание, что на странице веб-сайта обязательно должна быть представлена информация об адресе (месте нахождения) и полном фирменном наименовании продавца, независимо от того является ли организация юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

К сожалению, недобросовестные предприниматели, осуществляя торговлю через интернет, не представляют информацию об адресе (месте нахождения) и полном наименовании продавца, часто нарушают сроки поставки по оплаченному товару либо не доставляют товар потребителю, реализуют некачественный товар или намеренно вводят потребителя в заблуждение относительно основных потребительских свойств товара, также при покупке товаров через интернет-магазин трудно обменять или вернуть купленный товар (не указывают адрес, на который необходимо вернуть товар).

В связи с принятием по инициативе Роспотребнадзора изменений в Закон РФ №2300-1 от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей» с 1 января 2019 года предусмотрена дополнительная защита потребителей при покупке товаров (оказании услуг) через интернет. Введено понятие «владелец агрегатора информации о товарах (услугах)».

Владелец агрегатора информации о товарах (услугах) – это организация независимо от организационно-правовой формы либо индивидуальный предприниматель, которые являются владельцами программы для электронных вычислительных машин и (или) владельцами сайта и (или) страницы сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и которые предоставляют потребителю в отношении определенного товара (услуги) возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца (исполнителя) о заключении договора купли-продажи товара (договора возмездного оказания услуг), заключить с продавцом (исполнителем) договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг), а также произвести предварительную оплату указанного товара (услуги).

На владельца агрегатора возложена обязанность по предоставлению информации до

сведения потребителей о себе и продавце (исполнителе) посредством ее размещения на своих сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Информация о себе и продавце (исполнителе) должна содержать:

-фирменное наименование (наименование),

-место нахождения (адрес),

-режим работы,

-государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица, фамилию, имя, отчество (если имеется), государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя),

-а также сведения об имеющихся изменениях в указанной информации.

На владельцев агрегаторов также возлагается ответственность за убытки потребителя из-за недостоверных сведений о товаре (услуге) либо продавце (исполнителе).

В Управление Роспотребнадзора по РА количество жалоб от потребителей в области дистанционной торговли увеличилось. Основные категории товаров, на которые поступали жалобы потребителей – технически сложные товары бытового назначения, товары легкой промышленности (одежда, обувь), игрушки, парфюмерно-косметические изделия и прочие товары.

Наиболее часто встречаются случаи отсутствия на странице веб-сайта информации о продавце товара либо исполнителе услуг. Другой проблемой при приобретении товаров и услуг через интернет является их приобретение у физических лиц, когда оплата производится на счет частного лица. В этом случае законодательство о защите прав

потребителей не действует, и разрешение конфликтной ситуации возможно только в гражданско-правовом порядке через суд.

Потребителю необходимо знать свои права при дистанционном приобретении товаров.

Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи - в течение семи дней.

В момент доставки товара, одновременно с ним, продавец обязан представить в письменной форме, путем размещения на продукции, на электронных носителях, прикладываемых к товару, на таре, упаковке, ярлыке, этикетке, в технической документации, всю ту информацию о товаре, которая была выложена на сайте.

В случае, если информация о товаре, выложенная на сайте не соответствует доставленной продукции или нарушены условия доставки товара, потребитель вправе отказаться от покупки, при этом продавец обязан вернуть денежные средства.

Если по какой-либо причине потребитель решил вернуть покупку надлежащего качества, то продавец возвращает полную сумму за товар, за исключением расходов на доставку.

Если доставлен товар ненадлежащего качества, потребитель вправе 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**.

Информация о порядке и сроках возврата товара должна содержать:

- адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара;
- режим работы продавца;
- максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу,
- предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора;
- срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.

Уважаемые потребители, напоминаем, что проконсультироваться со специалистами Роспотребнадзора по Республике Алтай можно по будням по телефону: (38822)64241, в общественной приемной по адресу: Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 173.