



ФОТО С САЙТА [HTTP://D-KB.RU](http://d-kb.ru)

ФБУЗ «ЦГ и Э ВЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ В ЛОМОНОСОВСКОМ РАЙОНЕ»-17.02.2017Г

«Потребительские права в цифровую эпоху»- девиз Всемирного дня защиты прав потребителей, который будет отмечаться 15 марта 2017 года

«Потребительские права в цифровую эпоху» («Consumer Rights in the Digital Age»), под таким девизом Международная организация по защите потребителей (CI) призывает провести Всемирный день прав потребителей 15 марта 2017 года.

Реализация товаров посредством сети "Интернет" набирает все большую популярность, что связано, в том числе с удобством получения товара непосредственно по месту нахождения потребителя, более низкой ценой товара.

Продажа товаров дистанционным способом, в том числе посредством информационно – телекоммуникационной сети Интернет, на территории Российской Федерации в общем и целом регламентируется соответствующими положениями статьи 497 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ), а применительно к продаже товаров гражданам для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (см. статью 492 ГК РФ), также статьей 26.1 «Дистанционный способ продажи товаров» Закона «О защите прав потребителей» и Правилами продажи товаров дистанционным способом, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2007 года № 612.

Указанное означает, что Правила продажи отдельных видов товаров, а также Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года № 55, к дистанционному способу продажи товаров применению не подлежат.

Вышеназванный Перечень применяется исключительно в контексте статьи 25 Закона «О защите прав потребителей», которая в свою очередь распространяет своё действие в том числе и на продажу товаров по образцам.

От товара, купленного в Интернет-магазине, в том числе, в рамках акции «Киберпонеделник», потребитель вправе отказаться в любое время до его

передачи потребителю продавцом либо уполномоченным им лицом, а после передачи товара - в течение семи дней.

В случае же, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества, т.е. о вышеназванном 7-дневном сроке, не была предоставлена потребителю в письменной форме в момент доставки товара, то потребитель будет вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента его передачи (получения).

Однако при этом следует иметь в виду, что такой возврат будет возможен только если в отношении приобретенного товара сохранен его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки (отсутствие последнего, тем не менее, не лишает потребителя возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у соответствующего продавца).

При отказе потребителя от товара продавец должен вернуть ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору (за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара), не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Если товар, приобретенный потребителем дистанционным способом продажи товара, оказался ненадлежащего качества, то в этом случае потребитель в отношении товара с недостатками в целях защиты своих прав должен будет руководствоваться соответствующими положениями статей 18-24 Закона «О защите прав потребителей».

Отношения между продавцом товаров через Интернет и потребителями регулируются Правилами продажи товаров дистанционным способом, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 N 612.

Не допускается продажа через сайты в сети Интернет алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством Российской Федерации.

При продаже товаров через Интернет продавец должен до заключения договора розничной купли-продажи предоставить покупателю информацию:

- об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца,
- о месте изготовления товара,
- полном фирменном наименовании (наименовании) продавца,
- о цене и об условиях приобретения товара,
- о доставке товара,
- о сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке,
- о порядке оплаты товара,
- о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

В момент доставки товара продавец обязан довести до сведения покупателя в письменной форме следующую информацию на русском языке:

- а) наименование технического регламента или иное обозначение, установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара;
- б) сведения об основных потребительских свойствах товара (работ, услуг), а в отношении продуктов питания - сведения о составе (в том числе 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;
- в) цена в рублях и условия приобретения товара (выполнения работ, оказания услуг);
- г) сведения о гарантийном сроке, если он установлен;
- д) правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;
- е) 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;
- ж) 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;
- з) 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](#) Российской Федерации;
- и) сведения о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);
- к) сведения о конкретном лице, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информация о нем, если это имеет значение исходя из характера работы (услуги);
- л) информацию о возврате товара;
- м) информация об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством Российской Федерации об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности.

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 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.

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:

а) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;

б) соразмерного уменьшения покупной цены;

в) 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 вместо предъявления указанных требований 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.

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

По мере глобализации данного сегмента потребительского рынка и вовлечения в него всё большего числа активных пользователей Интернетом 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.

С 01.03. 2017г по 15.03.2017г проводится горячая линия-

«Потребительские права в цифровую эпоху»- («Consumer Rights in the Digital Age»), **Телефоны «горячей линии»** Управления Роспотребнадзора по Ленинградской области- (812) 365-47-05, (812) 365-46-95, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ленинградской области» - (812) 448-05-46, (812) 448-05-11.

	Территориальные отделы Управления Роспотребнадзора по Ленинградской области	Филиалы ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ленинградской области»
Ломоносовский	8-812-423-02-39	8-812-423-49-48

О функционировании системы ГИС ЗПП

Обращаем Ваше внимание, что продолжает свою работу государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей «[Роспотребнадзор](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/)» (далее - ГИС ЗПП), в котором содержится исчерпывающая информация по актуальным вопросам соблюдения потребительских прав, адрес в сети интернет <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/>. На данном портале Вы сможете ознакомиться с самыми свежими новостями Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, а также региональных Управлений, размещена нормативная база по защите прав потребителей, образцы претензионных и исковых заявлений, памятки потребителям и другое. В модуле «[Виртуальная приемная](#)» ГИС ЗПП потребители могут оставлять сообщения, касающиеся сферы защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров, оказания работ и услуг хозяйствующими субъектами. Сообщения, оставленные потребителями в модуле «[Виртуальная приемная](#)» ГИС ЗПП, не являются обращениями в контексте Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «[О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации](#)»

Главный врач Рази Д.А.

По материалам сайта ГИС ЗПП <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/>.

«Потребительские права в цифровую эпоху»- («Consumer Rights in the Digital Age»), Телефоны «горячей линии»

ФБУЗ «ЦГ и Э в Л О в Ломоносовском районе «Управления Роспотребнадзора по Ленинградской области- (812) 365-47-05, (812) 365-46-95, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ленинградской области» - (812) 448-05-46, (812) 448-05-11.

	Территориальные отделы Управления Роспотребнадзора по Ленинградской области	Филиалы ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ленинградской области»
Ломоносовский	8-812-423-02-39	8-812-423-49-48

В какой срок и как продавец обязан вернуть деньги?

При возврате покупателем товара надлежащего качества, продавцом составляется акт возврата за подписью обеих сторон.

Если в момент составления акта продавец не передал деньги за возвращенный товар, то продавец обязан передать деньги в течение **10-ти** дней после составления акта.

Возврат денег осуществляется одним из следующих способов:

- 1) наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;
- 2) почтовым переводом;
- 3) путем перечисления соответствующей суммы на банковский или иной счет, указанный покупателем.

Продавец имеет право удержать расходы на доставку товара от покупателя.

Расходы, связанные с перечислением денег, несет продавец.

Как действовать, если продавец отказывается вернуть деньги?

При нарушении прав потребителя, алгоритм действий одинаковый.

Здесь укажу лишь на некоторые нюансы, касающиеся возврата товара надлежащего качества.

Во-первых, если продавец не передал деньги в момент возврата товара, то обязательно нужно сохранить копию акта о возврате. Если в течение 10-ти дней не поступят деньги, то без акта будет сложно доказать сам факт покупки и возврата товара.

Во-вторых, если продавец по устно отказался вернуть деньги и забрать товар, то придется писать претензию.

Как написать заявление на возврат качественного товара в интернет-магазин

Строгой определённой формы заявления не существует. Для вас мы разработали план написания заявления, который поможет вам, отвечая на вопросы, с лёгкостью написать заявление о возврате.

В правом верхнем углу обязательно указывается наименование продавца.

Далее укажите адрес магазина,

От кого заявление (Ваше ФИО, адрес проживания и номер телефон-по желанию).

По середине листа бумаги указываете наименование документа - «Заявление».

После заголовка следует описательная часть заявления, в которой Вам необходимо указать следующее:

Когда был приобретен товар?

Какой товар (характеризующие данные, индивидуальные особенности)? То есть Вам необходимо описать покупку.

Заявите просьбу о возврате денежных средств.

Как вы читали раньше в статье, мотивировать причину возврата товара необязательно.

В конце поставьте дату, подпись и расшифровку подписи (Ваше ФИО).

Гл врач

Рази Д.А.

ОБРАЗЦЫ заявлений о возврате товара в интернет-магазин и возврате денег

**Название интернет магазина
Расположенному по адресу**

**От гр (Ф,И.О)
Проживающего по адресу**

тел. 89.....

Заявление

**2 апреля 2015 года мною был приобретен в Вашем магазине игра «
Наименование...» Ученый щенок, серия "Смейся и учись" от Fisher-Price
(указывается наименование товара).**

**Руководствуясь статьей 26.1 Закона о «Защите прав потребителей», прошу
вернуть мне денежные средства, уплаченный за игрушку Ученый щенок, серия
"Смейся и учись" от Fisher-Priceв размере 2500 р .(как указывалось ранее в
статье, мотивировать отказ покупателя от товара не имеет смысла)**

5 апреля 2015 г.

Подпись (Ф.И.О..)

**Директору интернет магазина
(Название) адрес**

От гр (И.Ф.О) проживающего по адресу:

ЗАЯВЛЕНИЕ

10.01.2012 года в Вашем магазине я купил телевизор «LG» стоимостью 24 000 рублей.

Телевизор был доставлен и получен мной 12.01.2017 г.

**15.01.2017 г. я обратился по телефону к Вашим сотрудникам с заявлением о возврате
товара в соответствии со ст.26.1 ФЗ «О защите прав потребителей». Во время телефонной
беседы мне было отказано в приеме указанного телевизора и возврате уплаченных
денежных средств.**

**Требую незамедлительно забрать телевизор и вернуть уплаченные денежные средства
на банковский счет _____ (как вариант: почтовым переводом по адресу ___ на имя__).**

**Уведомляю, что в случае невыполнения требования в течение 7-ми дней, будет
начисляться неустойка за каждый день просрочки выполнения требования согласно ст.23
«О защите прав потребителей». Также буду вынужден обратиться с жалобой в управление
Роспотребнадзора и суд с иском о защите прав.**

Приложение:

1) копия чека;

**_____ / Ф.И.О./
" __ " _____ 2017 года**

