# О некоторых проблемах, возникающих у

# потребителей при покупке товаров дистанционным способом

В последнее время увеличилось количество обращений граждан в Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области в городском округе город Шахунья, Тоншаевском, Тонкинском, Шарангском, Ветлужском,Уренском районах, связанных с нарушением их прав при приобретении товаров в сети Интернет.

Большая часть таких жалоб касается вопросов непредставления заказанных и оплаченных товаров в установленный договором срок, отказа в принятии некачественного товара продавцом, изменения цен в сторону увеличения в момент оплаты товара по сравнению с размещенными на сайте торгующей организации, отсутствия информации о продавце, а также откровенного мошенничества - продавец берет заказ и, получив предоплату, скрывается или исчезает.

Торговля через интернет в российском законодательстве определена как «дистанционный способ продажи товара», что означает осуществление торговли по договорам розничной купли-продажи, заключаемым покупателями на основании сведений, полученных ими из каталогов, проспектов, буклетов, посредством средств связи, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателей с товарами либо образцами товаров при заключении таких договоров.

Продажа товаров дистанционным способом регулируется следующими основными нормативными актами:

* Гражданским Кодексом Российской Федерации (далее - ГК РФ);
* Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон);
* Постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. N 612 "Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом" (далее - Правила продажи товаров дистанционным способом).

В соответствии со статьей 26.1 Закона еще до заключения договора продавец должен предоставить потребителю следующие сведения:

* основные потребительские свойства товара;
* место нахождения продавца;
* место изготовления товара;
* полное фирменное наименование продавца или изготовителя;
* цену и условия приобретения товара;
* особенности доставки товара;
* срок службы, срок годности и гарантийный срок;
* порядок оплаты товара;
* срок, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Данные сведения могут быть размещены на сайте продавца.

При продаже товаров дистанционным способом продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки с указанием используемого способа доставки и вида транспорта (п. 3 Правил продажи товаров дистанционным способом).

В момент доставки товара покупателю также должна быть предоставлена письменная информация о порядке и сроках возврата товара, а также следующие сведения о товаре:

* наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;
* основные потребительские свойства товаров (работ, услуг);
* сведения о составе продуктов питания, пищевой ценности, об их назначении, условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе, дате и месте изготовления и упаковки, а также сведения о противопоказаниях при отдельных заболеваниях;
* цену в рублях и условия приобретения товаров, в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;
* гарантийный срок, если он установлен;
* правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;
* информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;
* срок службы или срок 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 потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;
* место нахождения, фирменное наименование продавца;
* информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров, если законом установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;
* информацию о правилах продажи товаров;
* указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу, например, доставку товара;
* указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений;
* если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Данная информация может быть предоставлена как в виде договора купли-продажи, так и в виде технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, маркировкой или иным способом.

Договор розничной купли-продажи товара, заключенный дистанционным способом, считается исполненным с момента доставки товара в место, указанное в таком договоре, а если место передачи товара таким договором не определено, с момента доставки товара по месту жительства покупателя-гражданина или месту нахождения покупателя - юридического лица.

Покупатель может отказаться от покупки до момента передачи ему товара. При этом, он должен возместить продавцу расходы, понесенные в связи с совершением действий по исполнению договора (497 статья ГК РФ). К таким действиям может относиться доставка товаров.

Также, потребитель вправе отказаться от товара в течение семи дней после его получения. А в случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, то потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара (ст. 26.1. Закона).

Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков регулируются положениями ст. 18 - 24 Закона, как и при обычной розничной торговле.

В случае возникновения необходимости в получении консультации по вопросам защиты прав потребителей Вы можете обратиться в Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области в городском округе город Шахунья, Тоншаевском, Тонкинском, Шарангском, Ветлужском, Уренском районах, расположенный по адресу: Нижегородская обл., г. Шахунья, ул. Коминтерна, д.78, а также по тел. 8(83152)2-23-64; факс 8(83152)2-23-63; адрес электронной почты: E-mail: [fy260@mts-nn.ru](mailto:fy260@mts-nn.ru).

Уважаемые граждане! Будьте внимательны при покупке товаров дистанционным способом, особенно в интернет-магазинах. В случае возникновения подозрений на мошенничество обращайтесь в органы внутренних дел!

Специалист-эксперт

территориального отдела Н.Н.Исаак