О правах потребителей при продаже товаров дистанционным способом

Управление Роспотребнадзора по Ростовской области напоминает о том, что в рамках празднования Всемирного дня прав потребителей, Управлением с 11.03.2020г. по 25.03.2020г. организована работа «горячей линии» по телефонам: 8 (863) 282-82-64, моб. тел. 8-928-169-96-18 с 9-00 до 17-00 (кроме субботы и воскресенья), где потребители смогут получить консультацию по вопросам защиты своих прав и законных интересов; будет проведен ряд мероприятий, направленных на просвещение, а также повышение финансовой грамотности детей и молодежи в сфере потребительского рынка. Напоминаем также о работе круглосуточной горячей линии Роспотребнадзора: тел. 8-800-100-29-26.

Граждане также могут подать письменное заявление через официальный сайт www.61.rospotrebnadzor.ru или по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. 18-я линия, 7а, каб. 21.

Кроме того, каждый потребитель сможет получить консультацию в любом из 77 МФЦ в городах и районах Ростовской области ([ссылка](#)). Управлением и его территориальными отделами организовано консультирование граждан по вопросам соблюдения, в том числе законодательства в сфере защиты прав потребителей. Консультирование потребителей осуществляется не только при личном приеме, но и в режиме онлайн посредством видеосвязи. «Онлайн площадка» предоставляет возможность обратиться за консультацией жителям всех районов Ростовской области, даже самых удаленных. Получить консультацию можно как в офисе МФЦ, так и с помощью персонального компьютера либо мобильного устройства (имеющих видеокамеру и микрофон) еженедельно по вторникам с 10:00 до 17:00.

Одновременно напоминаем, что порядок продажи товаров дистанционным способом регламентирован Законом РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» и Правилами продажи товаров дистанционным способом, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2007 года № 612.

В соответствии с установленными требованиями, 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.

При этом, 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 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.

Вместе с этим, 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.

Вместо предъявления вышеуказанных требований, потребитель 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. В случае неудовлетворения требований, потребитель вправе обратиться за защитой нарушенных прав в суд.

Так, в 2019 году в адрес Управления Роспотребнадзора по Ростовской области и его территориальные отделы поступило 8923 обращения граждан о нарушении их прав. Наибольшее число жалоб поступило на нарушение прав потребителей в сфере розничной торговли- 3207 обращений (36 % от числа поступивших), из них 449 обращений при продаже товара дистанционным способом, что составило 14 % от числа поступивших.

Наибольшее количество обращений, поступивших в Управление, связаны с передачей товара не соответствующего условиям договора. Всем обратившимся была оказана консультативная и иная правовая помощь, в том числе в подготовке проектов исковых заявлений в суд.

Кроме того, в 2019 году Управлением подано 1 исковое заявление в суд в защиту нарушенных прав потребителей, в части отказа хозяйствующего субъекта в удовлетворении требований по возврату денежных средств. Решением МССУ №1 Пролетарского судебного района г. Ростова-на-Дону, заявленные требования удовлетворены.