



**ПРАВИТЕЛЬСТВО
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

пл.Победы-Софийская, д.1,
Великий Новгород, 173005
тел. (816+2) 732-279, факс (816+2) 731-330

27.02.2017 № ТД-35/914-ЛЛ
на № от

**О проведении Всемирного дня
защиты прав потребителей**

**Администрации городского
округа и муниципальных
районов области**

КОНТРОЛЬ

27.03.2017

Ежегодно 15 марта международная общественность отмечает Всемирный день защиты прав потребителей как день международного потребительского движения.

В соответствии со ст. 42.1, 44 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» Правительство области в рамках проведения 15 марта Всемирного дня защиты прав рекомендует провести комплекс мер, направленных на просвещение и информирования населения по вопросам защиты прав потребителей, на повышение уровня потребительской грамотности населения. Используя средства массовой информации предать широкой гласности и довести до граждан информацию о проведении Всемирного дня защиты прав потребителей:

совместно с образовательными учреждениями организовать проведение потребительских уроков, практикумов, лекций, семинаров, бесед, конкурсов по разъяснению законодательства в сфере защиты прав потребителей среди учащихся образовательных учреждений;

организовать консультирование потребителей по вопросам защиты их прав в рамках телефонной «горячей» линии, общественной приемной;

провести иную разъяснительную работу о механизмах государственной и общественной защиты потребительских прав граждан.

По вопросам проведения совместных комплексных мероприятий обращаться в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области. Контактные телефоны: 971-093, 971-094, Быстрова Ольга Викторовна, начальник отдела защиты прав потребителей, 971-095 Еремеева Марина Владимировна, заместитель начальника отдела защиты прав потребителей, 77-20-38, 73-06-77 Зарецкова Лидия Александровна, начальник Центра по информированию и консультированию потребителей, а также в территориальные отделы Управления в Боровичском, Валдайском, Старорусском, Маловишерском районах.

Администрация Великого Новгорода
Канцелярия

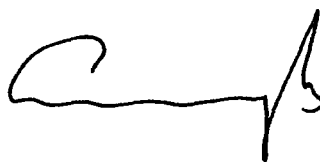
Входящий № 122-1056-В

« 27 » 02 2017 г.

Информацию о проделанной работе необходимо представить в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области в срок до 27 марта 2017 года для обобщения комплексных мероприятий, проведенных на территории области для направления заместителю Губернатора Новгородской области – председателю областной комиссии по защите прав потребителей и в Роспотребнадзор.

Приложение: на 6 л. в 1 экз:

**Заместитель Губернатора
Новгородской области**



А.В. Смирнов

Рекомендации Управления Роспотребнадзора по Новгородской области для потребителей, приобретающих товары дистанционным способом

В 2017 году Международная Федерация потребительских организаций - Consumers International призвала сосредоточиться на правах потребителей в сегменте электронной коммерции и предложила в качестве девиза Всемирного дня прав потребителей, отмечаемого 15 марта, слоган "Consumer Rights in the Digital Age" - "Потребительские права в цифровую эпоху". Управление Роспотребнадзора по Новгородской области в рамках подготовки к празднованию Всемирного дня прав потребителей рекомендует потребителям имеющим намерение приобрести товары дистанционным способом (интернет-торговля):

-проверить наличие необходимой информации о наименовании продавца (наименование организации, ее место нахождения (место регистрации); фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя (сведения госрегистрации). Если продавец указал только номер телефона либо адрес электронного ящика, лучше воздержаться от покупки, так как в случае возникновения претензий, в том числе по возврату денег, претензию не направить, а при обращении в судебные органы необходим адрес.

-на сайте налоговой службы проверить регистрацию индивидуального предпринимателя или юридического лица;

-ознакомиться с отзывами о магазине и реализуемых им товарах (у друзей, знакомых, а также с отзывами в сети интернет);

-проверить соответствие информации на сайте с информацией, предоставляемой продавцом по телефону, посредством телевидения.

- прежде чем совершить покупку необходимо оценить необходимость ее приобретения через интернет-магазин.

Потребитель должен быть ознакомлен с представленной информацией на сайте интернет-магазина до заключения договора розничной купли:

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

При оформлении заказа необходимо обратить внимание на форму доставки и оплаты. Как правило оплата производится после доставки товара, если продавец требует 100 % оплаты, лучше предостеречься от такой покупки.

При получении товара проверить наличие установленной информации, которая должна быть доведена на русском языке об изготовителе (импортере-для импортного товара) и товаре.

При приеме товара необходимо проверить:

- * целостность;
- * комплектность товара;
- * соответствие доставленного товара заказанному;
- * наличие принадлежностей к товару;
- * документации к товару
- * прочие характеристики доставленной вещи.

Информация о товарах доводится до сведения покупателя в технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, путем нанесения маркировки на электронных носителях, прикладываемых к товару, в самом товаре (на электронной плате внутри товара в разделе меню), на таре, упаковке, ярлыке, или иным способом, принятым для отдельных видов товаров.

После передачи товара надлежащего качества в семидневный срок, покупатель вправе отказаться от него в любое время, а 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 трех месяцев с момента передачи товара.

Рекомендуем сохранять документы, подтверждающие факт и условия покупки товара, для возврата товара надлежащего качества необходимо сохранять товарный вид и потребительские свойства.

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.

Информация о порядке и сроках возврата товара потребителем должна содержать:

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

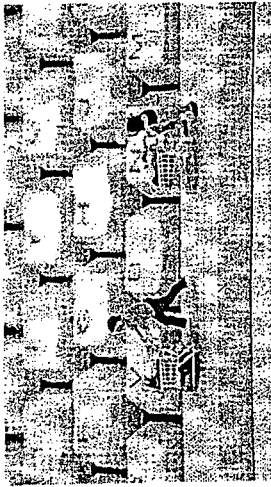
Потребитель имеет право в случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребовать с продавца уплатить ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить 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.

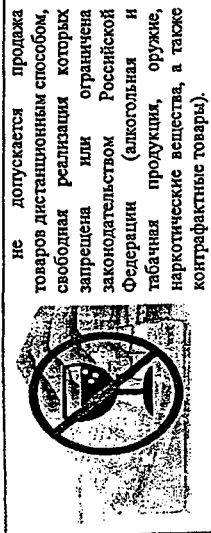
В случае если возврат суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, осуществляется одновременно с возвратом товара покупателем, возврат указанной суммы осуществляется продавцом с согласия покупателя одним из следующих способов:

- а) наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;
- б) почтовым переводом;
- в) путем перечисления соответствующей суммы на банковский или иной счет покупателя, указанный покупателем

За консультациями по вопросам продажи товаров, в том числе через интернет можно обращаться в Общественную приемную Управления по тел.971-106, в Центр информирования и консультирования ФБУЗ «ЦГи Эв Новгородской области» по тел.77-20-38



Что такое дистанционный способ продажи товаров? Это продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключенному на основании ознакомления с товаром в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или посредством средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.



При принятии решения о покупке товара дистанционным способом, особое внимание стоит уделить наличию информации о продавце. Согласно ст. 9 Закона «О защите прав потребителей», продавец обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы.

Если в рассматриваемом предложении или при доставке товара не указывается фирменное наименование продавца и его адрес, а указаны только контактные телефоны или номер абонентского ящика, то стоит воздержаться от покупки.

В противном случае, при возникновении необходимости возврата, замены товара или предъявления рекламации по недостатку, не будет возможности узнать, куда обратиться и предъявить претензию со своим требованием.

Право на отказ от товара.

Часто случается, что при ближайшем рассмотрении доставленного товара, оказывается, что это не совсем то, что ожидал увидеть покупатель, заказывая товар только на основании предоставленной информации.

Потребитель имеет право отказаться от товара надлежащего качества:

- до его передачи — в любое время;
- после передачи товара — в течение 7 дней;
- а если информация о порядке и сроках возврата товара не была предоставлена потребителю в письменной форме в момент его доставки, то в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Ограничение: нельзя вернуть товар надлежащего качества если нарушены товарный вид, потребительские свойства, если товар имеет индивидуально-определенные свойства (например, футболка с именной надписью, часы с гравировкой и т.п.), а также если отсутствует документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

Отсутствие у потребителя чека не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца — это свидетельские показания, наличие на упаковке товара фирменной маркировки продавца, гарантийный талон с датой и серийным номером и т.п.

При возврате покупателем товара надлежащего качества softявляются накладная или акт о возврате товара, в которых указываются:

- а) полное фирменное наименование (наименование) продавца;
- б) фамилия, имя, отчество покупателя;
- в) наименование товара;
- г) даты заключения договора и передачи товара;
- д) сумма, подлежащая возврату;
- е) подписи продавца и покупателя (представителя покупателя).

Отказ или уклонение продавца от составления накладной или акта не лишают покупателя права требовать возврата товара и (или) возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором. В этом случае можно обратиться в суд.

В случае возврата товара потребителю придется оплатить расходы, которые понесет продавец при доставке покупки от потребителя. При желании покупатель может избежать этих трат, заранее оговорив с продавцом возможность самостоятельного возврата товара в место нахождения продавца. Срок возврата за покупку денежной суммы составляет 10 дней (ст. 22 Закона).

Возврат указанной денежной суммы осуществляется продавцом с согласия покупателя одним из следующих способов:

- а) наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;
- б) почтовым переводом;
- в) путем перечисления соответствующей суммы на банковский или иной счет покупателя, указанный покупателем.

Расходы за осуществление вышеуказанных действий несет продавец.

За несоблюдение сроков возврата уплаченной за товар суммы продавец может привлечь к ответственности по Гражданскому кодексу за неправомерное использование чужих денежных средств.

В случае, если доставленный по заказу покупателя товар оказался *неидентичного качества* и если это не было оговорено продавцом, покупатель 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.

- отказать от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет покупатель должен возвратить товар с недостатками.

Потребитель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» для удовлетворения соответствующих требований покупателя.

Наши советы

Для того, чтобы не пострадать от недобросовестного продавца при заключении договора купли-продажи дистанционным способом потребитель, на наш взгляд, должен проявлять бдительность до оформления заказа.

А именно:

1. Изучить всю информацию на сайте, и прежде всего о регистрации магазина-продавца в качестве юридического лица (или индивидуального предпринимателя без образования юридического лица), ИНН, ОГРН, адрес юридический, адрес офиса и почтовый адрес, адрес получения товара, способ доставки
2. Обращать внимание на информативность сайта интернет-магазина. Сведения должны быть достоверными и исключать малейшую возможность введения покупателя в заблуждение. Если информация очень скудная или ее нет вовсе, необходимо поискать товар другом магазине.
3. Сравнить цены аналогичного товара у других продавцов. Если разница достигает более 50%, нужно быть осторожным с этим продавцом.
4. Узнать условия оплаты. Если в интернет-магазине действует только предоплатная система расчетов, то потребителю не следует идти на риск.
5. При передаче товара, заказанного дистанционным способом получить чек и требовать доставочного листа.
6. По возможности, проверить товар в присутствии курьера

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

Федеральная служба по надзору
в сфере защиты прав потребителей
и благополучия человека

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в
Новгородской области»

Центр по информированию и
консультированию потребителей

Наш адрес: г. Великий Новгород, ул.
Германа, д.29-а, каб 1

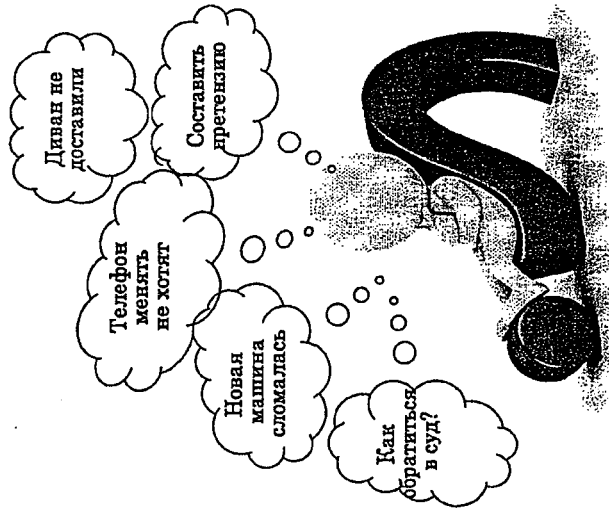
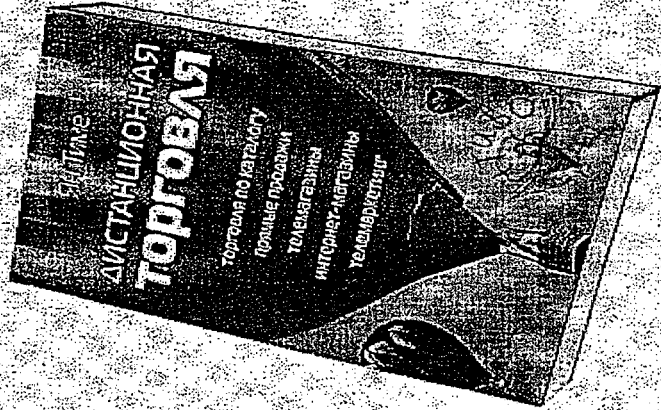
Тел. 8(8162)77-20-38; 73-06-77

Наш сайт: www.ogepnov.ru

e-mail: zpp.center@yandex.ru

«ВКонтакте»: vk.com/pub102750709

Режим работы: пн-чт. 8:30-17:00,пт. 8:30-
16:00 обед 13:00-13:45



О девизе Всемирного дня прав потребителей

16.01.2017 г.

Всемирный день прав потребителей, проводимый под эгидой Организации Объединенных Наций, отмечается в России ежегодно, начиная с 1994 года.

По сложившейся традиции Международная Федерация потребительских организаций - каждый год определяет тематику Всемирного дня прав потребителей, отмечаемого 15 марта.

В 2017 году СІ призвал сосредоточиться на правах потребителей в сегменте электронной коммерции и предложил в качестве девиза слоган «Consumer Rights in the Digital Age» - «Потребительские права в цифровую эпоху».

В настоящее время индустрия «электронной коммерции» по организации продажи потребительских товаров и оказанию различных возмездных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет развивается очень динамично.

По экспертным оценкам Ассоциации компаний интернет торговли (АКИТ) объем онлайн – продаж в Российской Федерации в 2015 году вырос на 7% к уровню 2014 года, составив 760 млрд. руб. (при этом доля трансграничной торговли в этом объеме составила 29%).

По мере глобализации данного сегмента потребительского рынка и вовлечения в него всё большего числа активных пользователей Интернетом (в том числе за счет расширения спектра соответствующих мобильных средств связи и их доступности) 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.

В этой связи одна из главных проблем, на которую указал СІ – это укрепление доверия потребителей к онлайн – ритейлу.

Более подробная информация приведена [на сайте СІ](#).