**Ежегодно, начиная с 1992 года, в России отмечается Всемирный день защиты прав потребителей, проводимый под эгидой Организации Объединенных Наций.**

**В 2017  году этот день пройдет под девизом**

**«Потребительские права в цифровую эпоху»**

**(«Consumer Rights in the Digital Age»)**

**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 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 CI – это укрепление доверия потребителей к онлайн – ритейлу.**

**Продажа товаров дистанционным способом**

Это продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или с использованием сетей почтовой связи, сетей электросвязи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также сетей связи для трансляции телеканалов и (или) радиоканалов, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

**Продажа товаров дистанционным способом регулируется:**

Гражданским кодексом РФ (ст. 497)

Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ст. 26.1)

Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 г. № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом».

**Главное правило, в отношении товаров, купленных в интерне-магазине - это право отказаться от покупки и вернуть товар без объяснения причин в течение 7-и дней после доставки, а также в любое время до момента доставки.**

        В момент доставки, вместе с товаром покупателю должна быть предоставлена информация в письменной форме о праве возврата товара **в течение 7-и дней.** При ее отсутствии срок возврата **увеличивается до 3-х месяцев.**

**Информация о порядке и сроках возврата товара потребителем должна содержать:**

адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара;

режим работы продавца;

максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу, или минимально установленный срок (от 7 дней);

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.

**Отсутствие одного из пунктов может считаться непредставлением покупателю информации о порядке и сроках возврата товара.**

**Совершая  покупку в интернет-магазине,  потребитель после доставки  имеет право отказаться от любого товара в течение  семи**  **дней**,  так  как  при  продаже товаров дистанционным способом, **Перечень  непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих  возврату или обмену  на  аналогичный  товар других размера,  формы,  габарита,  фасона, расцветки или комплектации утвержденный** **Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998г. №55  не действует.**

       Единственное ограничение - нельзя вернуть товар, изготовленный на заказ (по индивидуально-определенным характеристикам), если отсутствуют недостатки.

**Еще одно условие - товар не должен иметь следов использования, должны быть сохранены ярлыки, пломбы и упаковка.**

      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 он обязан возвратить стоимость товара в течение **10-ти дней после составления акта.**

**Возврат денег осуществляется одним из следующих способов:**

наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;

почтовым переводом;

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.

**В случае не возврата денежных средств, продавцом в добровольном порядке, то споры имущественного характера решаются исключительно в судебном порядке.**

**По вопросам защиты прав потребителей можно проконсультироваться по телефону**

**8(388-22) 6-42-41**

**Управления Роспотребнадзора по РА**

**по адресу: г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический,173**

**по телефону Консультационного центра**

**8(388-22) 2-70-49**

**либо по адресу: г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 13**

**с 8-00 до 13-00 и с 14-00 до 17-00**

[**zpp@fguz-ra.ru**](mailto:zpp@fguz-ra.ru)

**Консультационные пункты**

**с. Усть-Кокса,** пер. Школьный, 1

тел. 8 (38848) 22-1-02

**с. Шебалино,** ул. Советская, 11

тел. 8(38849) 21-2-67

**с. Кош-Агач,**  ул. Кооперативная,  д. 40

тел. 8(38842) 22-0-90



**Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения**

**«Центр гигиены и эпидемиологии в**

**Республике Алтай»**

**649002, Республика Алтай**

**г. Горно-Алтайск,**

**пр. Коммунистический, 173**

**ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ**

Права потребителя при покупке в интернет-магазине



**г. Горно-Алтайск**

**2017 г.**