**О выявленных при рассмотрении обращений потребителей**

**нарушениях при продаже товаров дистанционным способом**

Управлением Роспотребнадзора по Костромской области при рассмотрении жалоб граждан на нарушение их прав индивидуальными предпринимателями, осуществляющими продажу товаров дистанционным способом, установлено следующее.

Покупатели выбрали через интернет-магазины товары, а именно: запчасти для автомобиля, сложную бытовую технику. Заказали товары, оплатили их стоимость. После получения товаров покупатели по различным причинам решили от них отказаться и получить свои деньги, в чем им было отказано.

Потребители обратились в управление с просьбой оказать содействие в разрешении споров с продавцами, а также проверить условия заключенных с ними договоров купли-продажи.

Управлением выявлены нарушения предпринимателями требований законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Так установлено, что при продаже товаров дистанционным способом покупателям не предоставляется в письменной форме информация о товаре и о продавце, о порядке и сроках возврата этого товара.

То есть выявлены нарушения прав потребителей на предоставление им надлежащей и своевременной информации как до покупки товара, так и в момент его передачи.

Также установлено, что предприниматели включают в договоры с потребителями условия, ущемляющие их права по сравнению с нормами законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Например, такими условиями являются различные ограничения права потребителей на возврат товара надлежащего и ненадлежащего качества, в то время как на основании п. 4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 21 Правил продажи товаров дистанционным способом покупатель вправе отказаться от товара **надлежащего** качества в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней.

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 3 месяцев с момента передачи товара.

В отношении же товара **ненадлежащего** качества п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 28 Правил продажи товаров дистанционным способом установлено право потребителя на замену этого товара либо уменьшения покупной цены, либо безвозмездное устранение недостатков, либо возврат уплаченных за товар денежных средств и возмещение понесенных покупателем убытков.

Ущемляющим является и условие о возврате покупателю денежных средств за товар только после реализации такого товара, в то время как ст. 22 и п. 4. ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 21 Правил продажи товаров дистанционным способом установлен 10-дневный срок со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Также не соответствует установленным нормам условия договоров о том, что невозможен возврат товара, бывшего в использовании, товара, включенного в «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.

Согласно п. 4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 21 Правил продажи товаров дистанционным способом покупатель не вправе отказаться только от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

Управление привлекло предпринимателей - продавцов товаров дистанционным способом к административной ответственности за нарушение прав потребителей на информацию и за включение в договоры с потребителями условий, ущемляющих их права.