**О работе горячей линии по интернет-торговле**

Управлением Роспотребнадзора по Костромской области в преддверии Всемирного дня прав потребителей организована работа горячей линии по интернет-торговле.

В период с **6** по **20 февраля 2017 года** специалисты управления проконсультируют граждан по вопросам приобретения товаров и услуг через интернет, возврату товаров.

Консультацию можно получить **в рабочие дни с 8-00 до 17-00 часов по телефону 42-34-01.**

Покупателям товаров в интернет-магазинах важно знать, что от товара, приобретенного дистанционным способом, можно отказаться в любое время до его передачи потребителю продавцом либо уполномоченным им лицом, а после передачи товара - в течение семи дней.

В случае же, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества, т.е. о названном выше 7-дневном сроке, не была предоставлена потребителю в письменной форме в момент доставки товара, то потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента его передачи (получения).

Однако при этом следует иметь в виду, что такой возврат будет возможен только, если в отношении приобретенного товара сохранен его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки (отсутствие последнего, тем не менее, не лишает потребителя возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у соответствующего продавца).

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.

Если товар, приобретенный потребителем дистанционным способом продажи товара, оказался ненадлежащего качества, то в этом случае потребитель в отношении товара с недостатками в целях защиты своих прав должен будет руководствоваться соответствующими положениями статей 18-24 Закона «О защите прав потребителей».

Дополнительно информируем, что более подробную информацию по актуальным вопросам защиты прав можно найти на Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей по электронному адресу: [www.zpp.rospotrebnadzor.ru](https://clck.yandex.ru/redir/dv/%2Adata%3Durl%3Dhttp%253A%252F%252Fwww.zpp.rospotrebnadzor.ru%26ts%3D1485932966%26uid%3D7780170141483002745%26sign%3D2803e0f23feb5aef62e41f1664208700%26keyno%3D1).

Также напоминаем, что с 1 января 2017 года в связи с изменениями, внесенными в Федеральный закон от 26 декабря 2008г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», для того, чтобы обращение гражданина, потребительские права которого нарушены, могло стать законным основанием для проведения внеплановой проверки, при обращении в орган государственного контроля (надзора) потребитель должен предоставить подтверждение того, что он обращался за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены.

Кроме того, не смогут служить основанием для проведения внеплановой проверки обращения и заявления, не позволяющие установить обратившееся лицо. При этом обращения и заявления, направленные заявителем в форме электронных документов, могут служить основанием для проведения внеплановой проверки только при условии, что они были направлены заявителем с использованием средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации.