

О результатах проведения «горячей линии» по вопросу интернет - торговли

Консультационным центром и пунктами Федерального бюджетного учреждения здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области», в соответствии с письмом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) от 26.01.2017 г. № 01/815-17-27 «О проведении тематических «горячих линий», в период с 6 по 20 февраля 2017 года была проведена «горячая линия» по вопросу интернет- торговли.

На сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области», а также сайтах консультационных пунктов 5 филиалов, расположенных в городах Дмитров, Истра, Кашира, Пушкино, Щелково, сайтах органов местного самоуправления в местных СМИ, была размещена следующая информация и памятки: «О государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей (ГИС ЗПП)», «О порядке проведения проверок по обращениям граждан в Роспотребнадзор», «О правах потребителей при дистанционных способах продажи товара».

С данной информацией потребители могут ознакомиться и в настоящее время.

Информация по интернет-торговле также доводилась до слушателей перед лекциями по гигиеническому обучению граждан.

За отчетный период Консультационным центром и пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» проведено 78 консультаций для потребителей по вопросам интернет-торговли,

По видам товаров поступили 62 обращения, при этом наибольший интерес был к текстильным, трикотажным, швейным и меховым товарам и обуви - 26 обращений (или 42 % от общего количества поступивших), к технически сложным товарам бытового назначения (37 %), от 2 до 4 процентов к парфюмерно-косметическим товарам, автомобилям, мототехнике, прицепах и номерным агрегатам, ювелирным и другим изделиям из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, лекарственным препаратам и медицинским изделиям, товарам бытовой химии, мебели и непериодическим изданиям.

С просьбой о разъяснении законодательства в сфере интернет-торговли обращались 61 раз из них: по вопросу продажи товаров ненадлежащего качества – 30 раз (49 % обращений), от 3 до 11 процентов по вопросам включения в оплату за товар дополнительных услуг без согласия покупателя, не представления Продавцом до заключения договора розничной купли-продажи покупателю информации об основных потребительских свойствах товара и адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, полном фирменном наименовании (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, не доведения Продавцом покупателю в момент доставки необходимых сведений о товаре в письменной форме (для импортных товаров - на русском языке), не предоставление в письменной форме в момент доставки товара информации о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества, не передаче Продавцом товара покупателю в порядке и сроки, которые установлены в договоре, нарушения требований к маркировке товара.

За отчетный период составлена одна претензия на имя продавца за продажу дистанционным способом холодильника ненадлежащего качества.