

РЕКОМЕНДАЦИИ ГРАЖДАНАМ: Все ли интернет-магазины раскрывают информацию о себе?

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека продолжает серию публикаций, посвященных защите прав потребителей в цифровую эпоху, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей.

Общественная организация по защите прав потребителей «Общественная потребительская инициатива» (ОПИ) провела исследование более 700 популярных интернет-магазинов (и компаний, обладающих признаками интернет-магазинов) на предмет соблюдения основных требований законодательства о дистанционной торговле. Напомним, что описание основных правил продажи потребительских товаров и оказания различных возмездных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет размещено в Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей (адрес ресурса zpp.rospotrebnadzor.ru).

В исследовании ОПИ проверялись такие признаки, как наличие и достоверность юридического адреса, указание фактического места нахождения магазина, а также отсутствие дискриминации потребителей, которые хотят оплатить товар по безналичному расчету (цена для них не должна увеличиваться).

В результате исследования было установлено, что почти 100 компаний не размещают на сайте обязательную информацию о юридическом адресе, а 9 компаний разместили недостоверные реквизиты.

Следует обратить внимание, что отсутствие юридического адреса или указание недостоверных сведений о месте нахождения продавца не только затрудняет возврат и обмен не подошедших товаров, но и не позволяет потребителю оперативно прибегнуть к судебной или административной защите своих прав: в большинстве случаев контрольно-надзорные органы такие компании не находят, судебные повестки не доставляются.

Исследование также позволило установить, что 8 компаний ущемляют права потребителей, желающих воспользоваться безналичной оплатой, увеличивая для них стоимость товаров.

Очевидно, что фактическое отсутствие порога для входа на рынок интернет торговли и неразвитость механизмов пресечения деятельности

нарушителей приводит к появлению на нем множества недобросовестных компаний.

«Общественная потребительская» инициатива продолжит свои исследования и будет публиковать информацию для потребителей, способствующую безопасному выбору товаров и услуг.