

Надзор за дистанционной продажей в 2018 году.

В адрес Управления Роспотребнадзора по Новгородской области (далее – Управление) в 2018 году на нарушения прав потребителей при заключении договора с использованием дистанционных каналов (Интернет, мобильные приложения) количество обращений увеличилось в 3,2 раза (с 18 до 58 обращений) по сравнению с 2017 годами.

Если в 2017 году в Управление поступали обращения на продажу непродовольственных товаров через Интернет-магазины, которые в основном содержали претензии к продавцам, находящимся за пределами Новгородской области, в части получения товара, который не соответствует договору, а также об оплате товара, который не был доставлен и др., то в 2018 году большая часть обращений от граждан содержала признаки мошеннических действий со стороны организаций, реализующих товары через сеть – «Интернет».

Так например, неоднократно поступали обращения на действия ООО «Альянс Сервис», которое реализовывало запчасти для автомобилей через Интернет.

Потребители заказывали контрактные двигатели по ценам ниже рыночных, после заключения договоров и внесения предоплаты, с потребителями связывался менеджер и говорил, что была проведена диагностика двигателя в результате которой, выяснялось, что двигатель не исправен и предлагал двигатель, который в два раза дороже, либо предлагал вернуть денежные средства (предоплату) за вычетом проведенной диагностики, что практически половина внесенной предоплаты. При этом стоимость работ по диагностике в договоре отсутствовала.

Потребителями являлись жители г.Москва, г.Санкт-Петербург, Ставропольского края и др.

При этом, по сведениям единого реестра государственной регистрации юридических лиц ФНС России ООО «Альянссервис» зарегистрировано было по адресу - В.Новгород, ул.Людогоща, д.6/13, пом.2, данный адрес указывался и в договорах с потребителями, однако в ходе проведения административного расследования Управлением было установлено, что по данному адресу организация отсутствовала. Тем самым, ООО «Альянссервис» предоставляло недостоверную информацию о месте нахождения (регистрации) организации.

По данным фактам материалы жалоб были направлены в УМВД России по Новгородской области, Управление ФНС России по Новгородской области для принятия меры в пределах полномочий в отношении ООО «Альянссервис», по факту мошенничества и предоставления недостоверных сведений об адресе регистрации (месте нахождения) организации.

Управление ФНС России по Новгородской области подало в суд заявление о рассмотрении судом иска о принудительной ликвидации ООО «Альянссервис».

Арбитражный суд Новгородской области решил: заявление Федеральной налоговой службы России в лице Межрайонной инспекции Федеральной налоговой службы России № 9 по Новгородской области удовлетворить, ликвидировать общество с ограниченной ответственностью «Альянссервис»

(ИНН 5321191067, ОГРН 1175321006574, адрес: 173001, г. Великий Новгород, ул. Людогоща, д. 6/13, пом. 2).

Кроме того, в Управление поступали обращения, на нарушения порядка рассмотрения претензий потребителей относительно качества приобретенного товара посредством сети «Интернет», на отсутствие необходимой информации.

Так, в отношении 3 организаций были проведены внеплановые мероприятия по контролю, которые в дальнейшем были привлечены к административной ответственности за не удовлетворение требований потребителя в установленный законодательством срок, за отказ в удовлетворении требования потребителя об участии в проверке качества товара, за не предоставление необходимой информации о товаре (без указания даты и места продажи в технической документации, без информации для потребителя о местонахождении организации, производящей техническое обслуживание товара).

Всего в 2018 году поступило 58 обращений на нарушения прав потребителей при дистанционной продаже, из них - 40 письменных от граждан, 1 - от органа Гос.власти. По 7 обращениям была осуществлена переадресация.

По 4 обращениям были проведены 3 внеплановые проверки, 1 административное расследование, составлено 6 протоколов об административных правонарушениях, сумма наложенных штрафов составила 23, 0 тыс. рублей.

При возникновении вопросов, связанных с нарушениями прав потребителей при продаже товаров, можно обращаться:

-в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14 каб. № 101 тел. 971-106, 971-117;

-в Центр по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.1.2 тел. 77-20-38.

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.