

# Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре

### Школа успешных практик

# О проблемах защиты прав потребителей онлайнритейла

Кудрявцева Инна Витальевна Заместитель руководителя Управления Роспотребнадзора по ХМАО - Югре

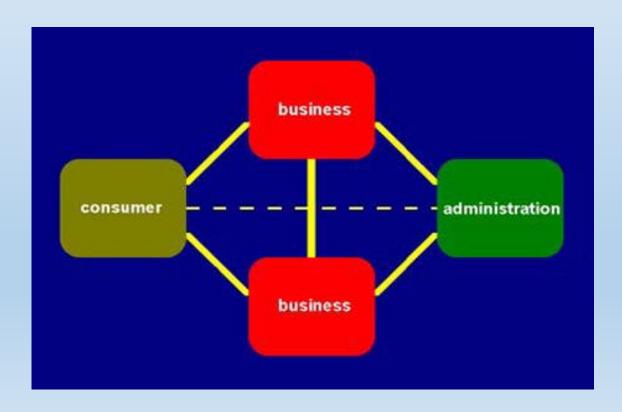
# E-commerce (электронная коммерция)

Виды электронной коммерции:

Схема B2B бизнес-бизнес (business-to-business)

Схема B2C бизнес-потребитель (business-to-consumer)

Схема C2C потребитель-потребитель (consumer-to-consumer)



Электронная коммерция — это сфера экономики, которая включает в себя все финансовые и торговые транзакции, осуществляемые при помощи компьютерных сетей, и бизнеспроцессы, связанные с проведением таких транзакций







#### Интернет-коммерция в Российской Федерации

- 1. Электронный обмен информацией (Electronic Data Interchange, EDI)
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
- 2. Электронное движение капитала (Electronic Funds Transfer, EFS)
- Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности»
- 3. Электронная торговля (e-trade)
- Гражданский кодекс Российской Федерации
- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»
- <u>Федеральный закон от 28 декабря 2009 г. № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации»</u>
- 4. Электронные деньги (e-cash)
- Федеральный закон от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе»
- 5.Электронный маркетинг (e-marketing)
- Федеральный закон от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ «О рекламе»
- 6. Электронный банкинг (e-banking)
- Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности»
- Федеральный закон от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе»
- 7. Электронные страховые услуги (e-insurance)
- Распоряжение Правительства РФ от 22 июля 2013 г. № 1293-р «Об утверждении Стратегии развития страховой деятельности в Российской Федерации до 2020 года»
- Закон Российской Федерации от 27 ноября 1992 г. № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации»

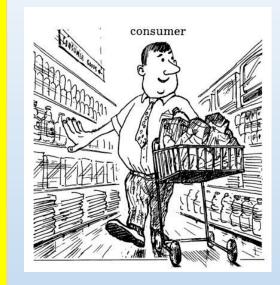


#### ЭЛЕКТРОННАЯ КОММЕРЦИЯ

(новый раздел Руководящих принципов ООН

для защиты интересов потребителей)

- 63. Государства-члены должны работать в направлении
  - повышения доверия потребителей к электронной коммерции по
  - дальнейшей разработке прозрачных и эффективных стратегий защиты прав потребителей,
  - обеспечения уровня защиты, которые составят не менее тех, которые обеспечиваются в других формах торговли.
- 64. Государства-члены должны, в случае необходимости, пересматривать национальную политику защиты прав потребителей, чтобы приспособить особенности электронной коммерции, и убедиться, что потребители и предприятия были проинформированы и осведомлены о своих правах и обязанностях на цифровом рынке.
- 65. Государства-члены могут пожелать рассмотреть соответствующие международные руководящие принципы и стандарты по электронной коммерции и их изменения по этому вопросу, и, в соответствующих случаях, адаптировать эти принципы и стандарты в своих экономических, социальных и экологических условиях, чтобы они могли включить ее, а также сотрудничать с





# Согласно отраслевой статистической отчётности по форме 1-16

Поступило	2014	2015	2016
Обращений в сфере 3ПП	2551	2290	2182
В т.ч розничной торговли	1229 – 48%	1067 – 46%	1115 – 51%
в т.ч дистанционны м способом	70 – 5,6%	45 – 4,2%	24 – 1,1%
По образцам	146	87	60

# В 2016 году

- По территориальной подведомственности для применения полномочий территориальных органов Роспотребнадзора по месту регистрации юридического лица, осуществляющего интернетторговлю переадресовано 54% обращений
- Характер поступивших обращений свидетельствовал о нарушениях:
  - > сроков передачи товаров,
  - нарушение сроков возврата ранее уплаченной за товар денежной суммы,
  - > продажа товара ненадлежащего качества
  - Несоответствие фактических характеристик товара заявленным

# Нарушения запретов на дистанционную продажу

- Лекарственных средств и БАДов около 10% от всех жалоб на интернет торговлю: приобретение антигельминтного средства «Интоксик» 2 потребителя, капли для похудения «OneTwoSlim» оба переадресованы по территориальной подведомственности по месту регистрации интернет-магазина, некачественные лекарства
- алкогольной продукции дистанционным способом по обращению потребителя в 2016 году подано 2 исковых заявления о признании содержания сайта противоправным по продаже алкогольной продукции в г.Ханты-Мансийске страницы сайта заблокированы по решению суда

#### Перечень обращений потребителей услуг «Интернет-торговли», поступивших в 2016 году

#### Список регистрационных карточек обращений

Тематика	Дата рег.	Срок исп.	Вид РК	Заявитель	Статус	Тип заявителя
ненадлежащее исполнение условий договора купли-продажи (интернет-магазин)	26.12.2016	25.01.2017	Сайт Управления Роспотребнадзора	Кизим Виталий Владимирович	Выполнен	Граждане
некачественное оказание услуг (магазин "Интерспорт")	15.12.2016	13.01.2017	Сайт Управления Роспотребнадзора	Мечетин Аркадий Анатольевич	Выполнен	Граждане
по вопросу возврата средств (интернет-магазин "mobizor.ru")	12.12.2016	11.01.2017	Сайт Управления Роспотребнадзора	Багаутдинова Марина Викторовна	Выполнен	Граждане
некачественное оказание услуг (АСЦ Компания Интерсервис, г. Сургут)	15.11.2016	15.12.2016	Электронная почта Роспотребнадзора	Ходовец Павел Александрович	Выполнен	Органы государственной власти и местного самоуправления
о санитарных условиях в жилом помещении по адресу: г.Нягань, ул.Интернациональная, д. 133, кв. 10	28.10.2016	24.11.2016	Письменное	Максименко Дмитрий Р.	Выполнен	Граждане
отношении ж/д ул.Интер20 ,6подьезд на первом этаже находится (слесарная мастерская ЖЭУ)(шум,работают станки,пилят доски,сверлят )нарушение покоя жителей.	17.10.2016	16.11.2016	Письменное	Нагимова Венера Фидаиловна	Выполнен	Граждане
По факту неисполнения условий договора ( по мебели) с ИП Кинтаевым Ю.М.	07.10.2016	06.11.2016	По почте	Буренков Константин Викторович	Выполнен	Граждане
ненадлежащее исполнение условий договора купли-продажи (интрнет-магазин "Авто-Влада", г. Сургут)	03.10.2016	02.11.2016	Сайт Управления Роспотребнадзора	Малюхович Геннадий Федорович	Выполнен	Граждане
некачественный товар (детали авто / интернет-магазин "Emex.ru")	26.09.2016	26.10.2016	По почте	Романов Геннадий Николаевич	Выполнен	Граждане

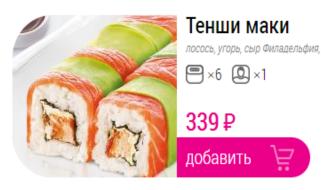
подготовки отчета 15.03.2017 Страница 1

Per. №	Тематика	Дата рег.	Срок исп.	Вид РК	Заявитель	Статус	Тип заявителя
2186	некачетвенное оказание услуг интернет ("MTC")	22.09.2016	21.10.2016	По почте	Колпакова Ирина Владимировна	Выполнен	Органы государственной власти и местного самоуправления
2162	запах из подвального помещения по всему подъезду по ул Интернациональная, д. 20	20.09.2016	26.09.2016	Письменное	Облетов Сергей Анатольевич	Выполнен	Граждане
2158	ненадлежащее исполнение условий договора купли-продажи (интернет-магазин (www.car-dvr.ru)	20.09.2016	20.10.2016	Сайт Управления Роспотребнадзора	Данилов Алексей Сергеевич	Выполнен	Граждане
2153	на действие интернет-магазина "Megashop"	20.09.2016	20.10.2016	Сайт Управления Роспотребнадзора	Латыпова Лилия Рамилевна	Выполнен	Граждане
1966(	некачественный товар (капли для похудения "OneTwoSlim" / интернет-магазин)	25.08.2016	23.09.2016	По почте	Султанова Айсылу Марсельевна	Выполнен	Органы государственной власти и местного самоуправления
1774	ненадлежащее исполнение обязательств по договору купли-продажи (интернет-магазин "Брендэрия")	05.08.2016	04.09.2016	Сайт Управления Роспотребнадзора	Легкова Ольга Владимировна	Выполнен	Граждане
1623	плохое качество продуктов питание в м-не Монетка по ул Интернациональная 42	20.07.2016	17.08.2016	Письменное	Зятьков Сергей Николаевич	Выполнен	Граждане
1617	на действие интернет-магазина "factorystyle.net"	18.07.2016	17.08.2016	Сайт Управления Роспотребнадзора	Ивахненко Мария Александровна	Выполнен	Граждане
1591	по вопросу обмена товара (интернет-магазин www.oazismebel.ru)	14.07.2016	13.08.2016	Сайт Управления Роспотребнадзора	Семилетова Юлия Владимировна	Выполнен	Граждане
1558	по вопросу возврата денежных средств (интернет-магазин "Kabeled.ru", ООО "Диалайн")	11.07.2016	10.08.2016	С личного приема	Раянова Эльвира Мухаматнуровна	Выполнен	Граждане
1459	покупка мебели в интернет-магазине "Mebelvito"	29.06.2016	29.07.2016	По почте	Манухина Наталья Леонидовна	Выполнен	Органы государственной власти и местного самоуправления
1421	покупка препарата "Интоксик" в интернет-магазине	24.06.2016	24.07.2016	По почте	Истомина Фаина Николаевна	Выполнен	Органы государственной власти и местного самоуправления
1332	приобретение люстр в магазине "Интерьерный бум"	10.06.2016	10.07.2016	Письменное	Долганова Ольга Юрьевна	Выполнен	Граждане
1225	по вопросу возврата денежных средств (интернет-магазин ООО "М-Видео Менеджмент")	30.05.2016	29.06.2016	Сайт Управления Роспотребнадзора	Боровкова Екатерина Геннадьевна	Выполнен	Граждане

Per. №	Тематика	Дата рег.	Срок исп.	Вид РК	Заявитель	Статус	Тип заявителя
1200	по вопросу продажи БАД (противогильминтное средство Intoxic / ООО "Практика")	25.05.2016	24.06.2016	По почте	Кушнарева И. Я.	Запрос	Органы государственной власти и местного самоуправления
987	ненадлежащее исполнение условий договора долевого строительства (застройщик ООО ФСК "Запсибинтерстрой")	29.04.2016	29.05.2016	Электронная почта Управления Роспотребнадзора	Цареградская А. В.	Выполнен	Органы государственной власти и местного самоуправления
847	по интернату пришли некачественные лекарства	18.04.2016	18.05.2016	Письменное	Ясиневская Любовь Ивановна	Выполнен	Граждане
846	по вопросу межповерочных интервалов	18.04.2016	18.05.2016	Сайт Управления Роспотребнадзора	Попова Людмила Георгиевна	Выполнен	Граждане
795	несоответствие цены на товар (интернет-магазин, ООО "Онлайнпэй")	12.04.2016	12.05.2016	Сайт Управления Роспотребнадзора	Мельникова Ольга Сергеевна	Выполнен	Граждане
727	нарушение условий договора купли-продажи (видеорегистратор / интернет магазин "kupi-radar")	04.04.2016	04.05.2016	По почте	Хабиров Рафат Линатович	Выполнен	Органы государственной власти и местного самоуправления
699	некачественный товар (браслет / интернет-магазин)	31.03.2016	30.04.2016	Сайт Управления Роспотребнадзора	Магомедова Рагимат Юсуповна	Выполнен	Граждане
666	некачественый товар (интернет-магазин "Wildberries")	25.03.2016	24.04.2016	С личного приема	Шутова Екатерина Сергеевна	Выполнен	Граждане
75	некачественный товар (телефон / магазин "ТЕХНОПОИНТ", г.Сургут)	18.01.2016	17.02.2016	Сайт Управления Роспотребнадзора	Контякова Олеся Александровна	Выполнен	Граждане

# В 2014 году в городе Нягань заработало ООО «Цифровые технологии» Интернет магазин «15/30»

- >поступило 38 жалобы с признаками мошеннических действий
- ▶28 заявлений передано по подведомственности в ОМВД г. Нягани. Из ОМВД г. Нягани поступило 1 уведомление о перенаправлении материалов проверки по месту жительства заявителя (г. Воронеж)
- ▶10 отправлены Управлением в УМВД ХМАО,
- дано 38 разъяснений о досудебном порядке защиты прав потребителей.
- От одного заявителя поступил ответ ему вернули деньги после разговора со следователем.
- Информация о поступивших жалобах направлялась Некоммерческому партнерству "Лига безопасного Интернета", в Роскомнадзор.
- Контрольные мероприятия провести не удалось, так как распоряжение не было доставлено по юридическому адресу юр. Лица.

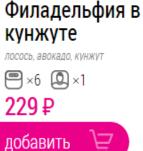






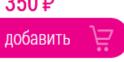














Kop В 2011 году среди сургутянпотребителей услуг ресторана «Галерея Суши» регистрировала СЬ заболеваемость сальмонеллёзо м с общим числом пострадавших 80 человек













Q Поиск

#### регистрация

или e-mail

Ресторан Жемчужина Когалым © Official group

Телефон для бронирования столиков и доставки 8-34667-9-99-92

Войти

гистрация

іли пароль?

Информация Свежие новости

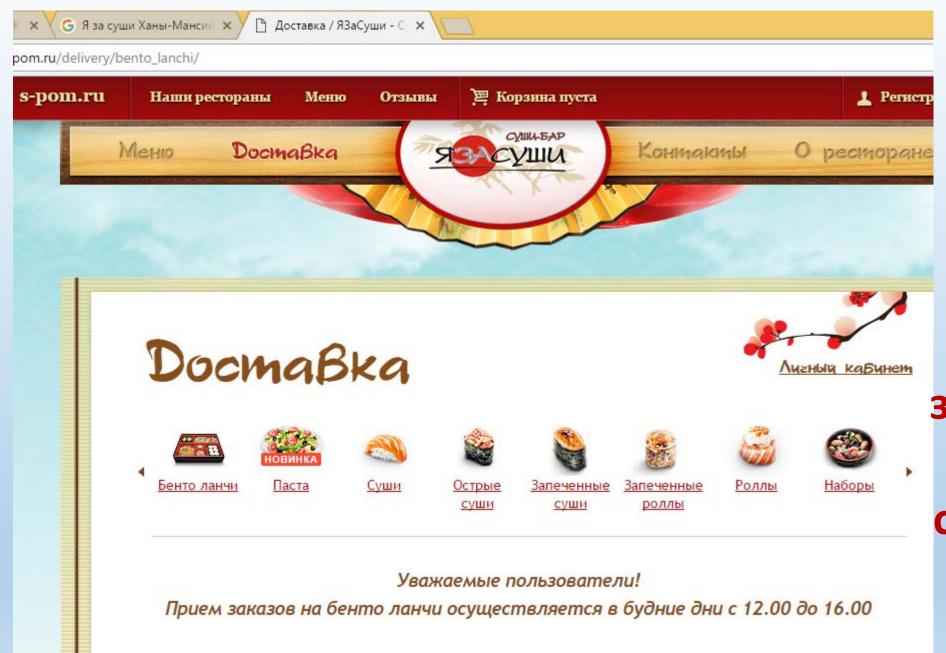
- Ресторан японской, мексиканской и итальянский кухни. Телефон для бронирования столиков и заказов 8-34667-9-99-92.
  Мы не лучшие. У нас иначе!
- ⑤ Лев Карпов
- 🗣 Ресторан Жемчужина, Мира ул. 26, Когалым, Россия





16.02.2016 ресторан Жемчужина 16 потребител ей, в т.ч.2 детей salm. Гр.Д, роллы с лососем,

Участники 1563



18.06.-23.06.среди потребителей суши-бара «Язасуши» ООО«С-ПОМ» зарегистрирова но 20 случаев сальмонеллёза т.ч.5 детей

Тел. 8 (3467) 32-81-12; моб. +7(950) 533-50-05

