



Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия человека



**Территориальный отдел
Управления Роспотребнадзора
по ХМАО-Югре
в г. Урае и Кондинском районе**

-
- ✗ *Совещание – семинар*
 - ✗ «Школа успешных практик защиты прав потребителей услуг онлайн – ритейла»

ДОКЛАД НА ТЕМУ:

СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА ПО СПОРАМ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ОНЛАЙН – РИТЕЙЛА

ПРИМЕР: ДОГОВОР КУПЛИ-ПРОДАЖИ ВИДЕОРЕГИСТРАТОРА ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ

- ✗ **Докладчик:**
- ✗ главный специалист – эксперт ТО
- ✗ Управления Роспотребнадзора по ХМАО-Югре
- ✗ в г. Урае и Кондинском районе
- ✗ *Василенко Людмила Викторовна*

Для современного потребителя дистанционный способ купли-продажи такое же обыденное дело, как и покупки в обычных магазинах (традиционный ритейл).

Почти у всех есть доступ в интернет (дома посредством ПК или в любом месте через мобильные приложения посредством смартфона, планшета), а значит и есть возможность пользоваться такой услугой как онлайн-ритейл.

Его преимущества:

- ✗ Доступность
- ✗ Удобство

Недостатки:

- ✗ Невозможность проверить (потрогать, померить и т.п.) товар

По этой причине очень часто происходят нарушения прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом.

В январе 2017 г. гражданин Ж. заключил договор купли-продажи дистанционным способом с ООО «НОКА» на приобретение видеорегистратора стоимостью 8 444 рублей.

Продавец обязался отправить товар покупателю на следующей день после внесения предоплаты.

Потребитель внес предоплату, тем самым выполнил условия договора.

По истечении 1 месяца со дня заключения договора товар не был доставлен потребителю. Гражданин Ж. неоднократно обращался к продавцу с требованием выполнить обязательства по поставке видеорегистратора.

В феврале 2017 г. потребителем было написано заявление на расторжение договора купли-продажи и возврата денежных средств. Денежные средства продавцом в добровольном порядке возвращены не были.

Таким образом, гражданин Ж. был вынужден воспользоваться правом на судебную защиту нарушенных прав, обратившись в суд с иском к ООО «НОКА» о расторжении договора купли-продажи дистанционным способом, выплаты неустойки и компенсации морального вреда.

На момент подачи искового заявления в суд обязательства по возврату денежных средств ООО «Нока» не выполнило.

В обосновании своих требований гражданин Ж. указал, что между ним и организацией был заключен договор купли-продажи дистанционным способом, по условиям которого ответчик принял на себя обязательство по поставке видеорегистратора после внесения покупателем предоплаты. Предоплата покупателем была внесена своевременно, но продавец в указанный срок свое обязательство по поставке товара не выполнил.

Мировой суд, рассмотрев исковое заявление гражданина Ж., вынес решение о расторжении договора, заключенного между ООО «Нока» и потребителем, взыскав с Продавца в пользу потребителя:

- ❖ денежную сумму размере 8 444 рубля, уплаченную по договору;
- ❖ компенсацию морального вреда;
- ❖ штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя,
- ❖ а также о взыскании с продавца в местный бюджет государственную пошлину

В соответствии с п. 2 ст. 23.1 Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» в случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

- ✗ передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;
- ✗ возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.