**«УТВЕРЖДАЮ»**

 **Начальник Территориального отдела Управления Роспотребнадзора**

 **по Кемеровской области в г.Ленинске-**

 **Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-**

 **Кузнецком районе**

 **В.С. Кулешов\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 **«\_\_\_\_\_ » февраля 2019 г.**

**План действий Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево Ленинск-Кузнецком районе по подготовке и проведению Всемирного дня прав потребителей под девизом** **«Trusted Smart Products» - «Цифровой мир: надежные смарт-устройства»**

 **15 марта 2019 года**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Название мероприятия | Дата | Ответственный | Место проведения мероприятия |
| 1 | Довести информацию о тематике Всемирного дня прав потребителей «Trusted Smart Products» - «Цифровой мир: надежные смарт-устройства»до широкой общественности путем размещения соответствующей информации на сайтах органов местного самоуправления, общественных объединений, в местных СМИ  | до 28.02.2019 | Кулешов В.С. Лобанова С.Б.Степаненко И.Н.Кузьмина И.Ф. | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районеФилиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе»  |
| 2 | Подготовить и разместить информацию для потребителей «Покупаем в Интернете правильно», «Вопросы защиты прав потребителей при продаже смарт-устройств» на сайтах органов местного самоуправления, в местных СМИ  | до27.02.2019 | Кулешов В.С. Лобанова С.Б.Степаненко И.Н.Кузьмина И.Ф. | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районеФилиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе»  |
| 3 | Подготовить и направить в органы местного самоуправления, филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе» информационные письма о подготовке и проведении Всемирного дня прав потребителей «Цифровой мир: надежные смарт-устройства»  | до26.02.2019 | Кулешов В.С. Лобанова С.Б. | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе |
| 4 | Разработать и представить в Управление план совместных информационно- просветительских мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей с участием органов местного самоуправления, образовательных учреждений, СМИ, различных торговых организаций, осуществляющих, в том числе, дистанционную торговлю, на подведомственной территории | до 27.02.2019 | Кулешов В.С. Лобанова С.Б.Чернышова О.А.Степаненко И.Н.Кузьмина И.Ф.Представители Администрацийгородских округов и муниципального района | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районеФилиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе» Администрации городских округов и муниципального района |
| 5 | Предать широкой гласности результаты просветительской деятельности ТО Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе, Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе» по актуальным вопросам раскрытия надлежащей информации о реализуемых смарт-устройствах, о праве потребителя на качество и безопасность при покупке таких товаров  | до 10.03.19 | Кулешов В.С. Степаненко И.Н.  | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районеФилиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе»  |
| 6 | Организовать и провести традиционную тематическую «горячую линию» по вопросам защиты их прав и законных интересов в аспекте заявленной тематики Всемирного дня прав потребителей | 12-26.03.2019 | Кулешов В.С.Лобанова С.Б.Чернышова О.А.Степаненко И.Н.Кузьмина И.Ф. | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районеФилиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе»  |
| 7 | Подвести итоги проведенной «горячей линии» и направить соответствующий отчет в Управление Роспотребнадзора по Кемеровской области  | до 29.03.2019 | Кулешов В.С.Лобанова С.Б.Чернышова О.А.Степаненко И.Н.Кузьмина И.Ф. | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районеФилиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе»  |
| 8 | Совместно с образовательными учреждениями провести тематические уроки-практикумы, беседы, тренинги, факультативные занятия, лекции и семинары по актуальным вопросам защиты потребительских прав и законных интересов потребителей при приобретении товаров в Интернете, среди учащихся общеобразовательных, средних заведений  | март - апрель 2019 года, далее в плановом порядке в течение года | Кулешов В.С.Лобанова С.Б.Чернышова О.А.Степаненко И.Н.Кузьмина И.Ф.Представители Администрацийгородских округов и муниципального района | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районеФилиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе»Администрациигородских округов и муниципального района |
| 9 | Организовать мероприятия (конференции, совещания, «круглые столы»), в т.ч. с участием органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей, представителей ассоциаций и союзов предпринимателей, представителей торговых организаций для обсуждения актуальных проблем, связанных с применением цифровых технологий на потребительском рынке при продаже указанных товаров в Интернете | март 2019 года | Кулешов В.С.Лобанова С.Б.Чернышова О.А.Представители Администрацийгородских округов и муниципального района | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районеАдминистрациигородских округов и муниципального района |
| 10 | Организовать и провести «горячие линии», «прямые линии» для потребителей по вопросам защиты их прав и законных интересов, связанных с продажей товаров в Интернете, в СМИ  | март 2019 года | Кулешов В.С.Лобанова С.Б.Чернышова О.А.Степаненко И.Н.Кузьмина И.Ф. | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районеФилиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе» |
| 11 | Организовать тематическое консультирование потребителей по вопросам совершенствования правовых механизмов защиты потребительских прав и законных интересов граждан в рамках телефонных «горячих линий» в филиале ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе», а также представителей торговых организаций по вопросам раскрытия и обеспечения права на качество и безопасность в Интернете и защите потребительского рынка от опасной и фальсифицированной продукции, а также недобросовестных действий исполнителей услуг.Особое внимание необходимо уделить гражданам с ограниченными физическими возможностями и лицам старшего поколения, организовав встречи в общественных организациях инвалидов, домах престарелых, центрах социальной помощи | до 26.03.2019  | Кулешов В.С.Лобанова С.Б.Чернышова О.А.Степаненко И.Н.Кузьмина И.Ф. | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районеФилиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе» |
| 12 | Принять участие в итоговом совещании со специалистами по защите прав потребителей о результатах деятельности за 2018 год и задачах на 2019 год  | апрель 2019 года | Кулешов В.С.Лобанова С.Б.Чернышова О.А.  | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе |
| 13 | По согласованию с общеобразовательными учреждениями провести конкурсы детского рисунка, познавательные викторины, посвященные тематике Всемирного дня в целях формирования потребительской культуры у детей с представлением фотоотчета в Управление  | до 26.03.2019  | Кулешов В.С.Лобанова С.Б.Чернышова О.А.Степаненко И.Н.Кузьмина И.Ф. | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районеФилиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе» |
| 14 | Представить в Управление информационные отчеты об итогах работы, связанной с проведением Всемирного дня прав потребителей  | до 27.03.2019 | Кулешов В.С.Лобанова С.Б.Чернышова О.А.Степаненко И.Н.Кузьмина И.Ф. | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районеФилиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе» |
| 15 | Обеспечить проведение различного рода мероприятий по тематике Всемирного дня защиты прав потребителей в течение года. Аналитическую информацию о результатах проведенных мероприятий представить в Управление для последующего информирования Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека  | согласно плану работы на 2019 год | Кулешов В.С.Лобанова С.Б.Чернышова О.А.Степаненко И.Н.Кузьмина И.Ф.  | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районеФилиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе» |

**Особенности дистанционной торговли**

Под дистанционным способом понимается продажа товара по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, сети «Интернет» и др.) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром.

В последнее время приобретать товары через «Интернет» особо популярно. И это не удивительно, поскольку данный способ совершения покупок несомненно очень удобен. Вам не нужно тратить время на походы по магазинам, наоборот, магазин приходит к Вам, стоит лишь включить компьютер, ноутбук, планшет или выйти в «Интернет» пространство в телефоне.

Особенностью розничных Интернет-продаж является то, что у покупателя отсутствует возможность непосредственного ознакомления с товаром в момент принятия решения о покупке. Такая схема торговли определена ст. 497 ГК РФ. Помимо этого, отношения с покупателями в сфере дистанционной торговли регулируются постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 г. № 612 «Об утверждении правил продажи товаров дистанционным способом» (далее – Правила № 612) и ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1). Правила № 612 не применяются в отношении:

а) работ (услуг) за исключением работ и услуг, выполняемых (оказываемых) продавцом в связи с продажей товаров дистанционным способом;

б) продажи товаров с использованием автоматов;

в) договоров купли-продажи, заключенных на торгах.

Важно знать, что не всеми товарами можно торговать дистанционно. Не допускается продажа дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством РФ (психотропных, сильнодействующих и ядовитых веществ, наркотических средств) (п. 5 Правил № 612).

Главным ориентиром в выборе товара потребителем является информация, предоставленная продавцом.

До заключения договора розничной купли-продажи продавец должен предоставить покупателю информацию (эта информация должна доводиться до потребителя на сайте продавца): об основных потребительских свойствах товара; адресе (месте нахождения) продавца; о месте изготовления товара; о 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.

В момент доставки товара продавец обязан довести до сведения покупателя в письменной форме следующую информацию (для импортных товаров - на русском языке):

- наименование технического регламента или иное обозначение, установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара;

- сведения об основных потребительских свойствах товара, а в отношении продуктов питания - сведения о составе, пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях;

- цена в рублях и условия приобретения товара;

- сведения о гарантийном сроке, если он установлен;

- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;

- сведения о сроке службы или сроке годности товаров, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становятся непригодными для использования по назначению;

- место нахождения (адрес), фирменное наименование (наименование) изготовителя (продавца), место нахождения (адрес) организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара;

- для импортного товара - наименование страны происхождения товара;

- сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров (услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья покупателя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу покупателя в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- сведения о правилах продажи товаров;

- сведения о конкретном лице, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информация о нем, если это имеет значение исходя из характера работы (услуги);

- информация о порядке и сроках возврата товара потребителем

- информация об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Информация о товаре, включая условия его эксплуатации и правила хранения, доводится до покупателя путем размещения на товаре, на электронных носителях, прикладываемых к товару, на таре, упаковке, ярлыке, этикетке, в технической документации или иным способом, установленным законодательством Российской Федерации.

Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар.

При оплате товаров покупателем в безналичной форме или продаже товаров в кредит продавец обязан подтвердить передачу товара путем составления накладной или акта сдачи-приемки товара.

Пунктом 4 статьи 26.1 Закона № 2300-1 и п. 21 Правил № 612 установлена такая гарантия соблюдения прав потребителей в дистанционной торговле, как право потребителя на отказ от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение 7 дней.

В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качеств не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара. При этом, возврат товара надлежащего качества возможен в случаях, если: сохранены его товарный вид; потребительские свойства; документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

Если документ, подтверждающий факт покупки товара, у потребителя отсутствует, это не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара (свидетельские показания, распечатки с сайта, свидетельствующие о заказе товара и т.п.).

В случае возврата товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом, продавец возвращает покупателю стоимость товара, за исключением понесенных расходов на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

Также необходимо помнить, что не все товары, приобретенные дистанционным способом можно вернуть, как товар надлежащего качества. Так, не подлежит возврату товар, имеющий индивидуально-определенные свойства. Это означает, что данный товар был сделан индивидуально для потребителя, и только он может его использовать. Например, изготовление обуви по меркам, которые предоставлены конкретным потребителем, ювелирного изделия с гравировкой по заказу потребителя и т.п.

В соответствии с п. 28 Правил № 612 покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества вправе по своему выбору потребовать: - безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;

- соразмерного уменьшения покупной цены;

- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

При этом в отношении технически сложных и дорогостоящих товаров эти требования покупателя подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков. Также, покупатель вместо предъявления требований, вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет покупатель должен возвратить товар с недостатками. Покупатель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества (п. 29 Правил № 612).

Покупатель вправе предъявить требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

 В отношении товара, на который гарантийные сроки или сроки годности не установлены, покупатель вправе предъявить требования в отношении его недостатков в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня передачи товара покупателю, если более длительные сроки не установлены законами или договором.

В адрес Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области все чаще поступают обращения потребителей, связанные с приобретением товаров дистанционным способом - через Интернет-сайты.

Жалобы потребителей касаются качества приобретенного товара, несоответствия товара описанию на сайте, нарушения сроков передачи товара либо вовсе мошеннических действий продавца.

**ВАЖНО!**

**Рекомендуем обратить внимание на некоторые признаки потенциально опасных Интернет-магазинов:**

1. Низкая цена. Сравните стоимость аналогичных товаров в других Интернет-магазинах, она не должна отличаться существенно. Не поддавайтесь на слова «акция», «количество ограничено», «спешите купить» и т.п.

2. Требование предоплаты. Если продавец предлагает перечислить предоплату за товар, особенно с использованием анонимных платежных систем, электронных денег или при помощи банковского перевода на карту, выданную на имя частного лица, нужно понимать, что данная сделка является опасной.

3. Отсутствие возможности курьерской доставки и самовывоза товара. Данные факторы вынуждают покупателей пользоваться для доставки товара услугами транспортных компаний и, соответственно, вносить предоплату.

4. Отсутствие контактной информации и сведений о продавце. Если на сайте Интернет-магазина отсутствуют сведения об организации или индивидуальном предпринимателе, а контактные данные представлены лишь формой обратной связи в виде адреса электронной почты или мобильного телефона, помните, через такой сайт могут орудовать мошенники. Внимательно изучите сведения о продавце. Помните о том, что вы собираетесь доверить деньги лицу или компании, о которой вы ничего не знаете. Если на сайте указан адрес магазина, проверьте, действительно ли магазин существует. Очень часто злоумышленники указывают несуществующие адреса, либо по данным адресам располагаются совсем другие организации. Проверьте отзывы о магазине в открытых Интернет-рейтингах.

5. Отсутствие у продавца или магазина «истории». Если Интернет-магазин или учетная запись продавца зарегистрированы несколько дней назад, сделка с ними может быть опасной. Создание Интернет-магазина – дело нескольких часов, изменение его названия и переезд на другой адрес – дело нескольких минут. Будьте осторожны при совершении покупок в только что открывшихся Интернет-магазинах.

6. Излишняя настойчивость продавцов и менеджеров. Если в процессе совершения покупки менеджер магазина начинает торопить вас с заказом и его оплатой, убеждая в том, что если не заказать его сейчас, то цена изменится, не поддавайтесь на уговоры и трезво оценивайте свои действия.

**Если продавец не доставил товар, приобретенный и оплаченный в Интернет-магазине: 5 советов покупателю**

1. Во-первых, обращаем внимание всех покупателей, что в соответствии со ст. 23.1 Закона «О защите прав потребителей» любой договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передачи товара потребителю. Если товар не передан в срок, потребитель праве потребовать: передачи оплаченного товара в установленный им новый срок или возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом. Если срок доставки был оговорен устно, то данная обязанность выполняется в разумный срок или в течение 7 дней со дня напоминания покупателя, что разумный срок истек. Воспользуйтесь своими правами и побеспокойте продавца телефонным звонком или электронным письмом, возможно, ситуация разрешится в считанные часы или дни.

2. Если устные переговоры не привели к результату, необходимо обратиться к продавцу с письменной претензией. Форму претензии Вы можете найти в сети Интернет или воспользоваться шаблоном, который размещен в Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей (адрес ресурса http://zpp.rospotrebnadzor.ru). Постараться объяснить продавцу свою проблему и решить вопрос, ссылаясь на договоренности с продавцом и российское законодательство (о своих правах можно узнать из этой памятки).

3. Кроме того, многие Интернет-площадки предоставляют возможность разрешения спора (диспута) через специально для этого созданные сервисы. Если проблема случилась с российским интернет-магазином, то потребитель может воспользоваться следующими сервисами:

А) Программы НОТА - независимое объединение товарных агрегаторов (https://nota-claim.ru/). Это площадка, где можно сообщить о купленном в интернете поддельном товаре. Она создана участниками— агрегаторами eBay, Price.ru, Wikimart, Товары Mail.Ru и Яндекс.Маркет).

Б) Если Интернет-магазин является участником Ассоциации компаний Интернет торговли (АКИТ) (список участников можно узнать здесь), то спорную ситуацию можно урегулировать при помощи сервиса подачи обращений по адресу - http://www.akit.ru/claims/.

В) Отдельные общественные организации также принимают на безвозмездной основе в рассмотрение жалобы на Интернет-магазины. К их числу относится «Горячая линия Рунета» Региональной общественной организации «Центр Интернет-технологий» (РОЦИТ) (заявление можно подать по адресу http://www.hotline.rocit.ru/). Также такие обращения рассматривает Организация по защите прав потребителей «Общественная потребительская инициатива» (http://buyprotect.ru/goryachaya-liniya.html).

4. Если покупка оплачена банковской картой, но продавец в установленный срок не передал товар, не выходит на связь или уклоняется от общения, держатель карты может обратиться в кредитную организацию с просьбой вернуть деньги по спорной транзакции. Дальнейшее разбирательство проводит банк и платежная система VISA или MasterCard.

5. Если решить проблему с продавцом не удалось, но закон на Вашей стороне, помните, что обращение в суд в 8 случаях из 10 приводит к положительному результату. В соответствии с Правилами продажи товаров дистанционным способом любой продавец в сети Интернет должен предоставить покупателю информацию своем адресе (месте нахождения) и полном фирменном наименовании. По итогам исследования общественной организация по защите прав потребителей «Общественная потребительская инициатива» (ОПИ) 86% продавцов добросовестно соблюдают требования о раскрытии информации о себе. Обращайте внимание на информацию о продавце еще в процессе изучения его ассортимента. Желаем приятных покупок!

 **Тематическая «Горячая линия» в рамках плана проведения Всемирного дня защиты прав потребителей «Цифровой мир: надежные смарт-устройства» проводится с 12.03.2019г. по 26.03.2019г.**

 **Консультацию можно получить ежедневно по будням с 09.00 час. до 12.30 час. и с 13.30 час. до 16.00 час. (в пятницу до 14.30):**

**в Общественной приемной Управления (г.Кемерово, пр.Кузнецкий, д. 24, тел. 36-96-88, 8-800-700-03-09),**

**в отделе защиты прав потребителей Управления по телефонам: 8 (3842) 36-29-89, 36-64-88),**

**в отделе защиты прав потребителей ТО Роспотребнадзора в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе по телефонам: 8 (384-56) 3-15-11, 3-43-31)**

**у специалистов Консультационного центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» ежедневно по будням с 08.00 час. до 12.00 час. и с 12.45 час. до 17.00 час. (в пятницу до 12.00 час.) по следующим адресам и телефонам:**

**г. Кемерово, ул. Авроры, 12, тел.: 8(384-2) 64-67-81; 64-67-82; 8-951-581-3279;**

**г.Ленинск-Кузнецкий, ул. Земцова, 6б, тел.: 8(384-56) 5-41-07**