

Об особенностях онлайн торговли в период пандемии коронавируса

В большинстве регионов торговля любыми товарами разрешена в онлайн-формате, в то время как стационарные магазины, если они не реализуют товары первой необходимости – закрыты.

В этой связи Роспотребнадзор напоминает правила безопасных онлайн-покупок, а также о рекомендациях как не стать жертвой мошенников, покупая товары в интернете.

Напомним несколько важных рекомендаций.

Совет № 1. Если Вы видите предложение продавца об оплате и доставке товара наложенным платежом, следует помнить, что содержание посылки Вам покажут на почте только после оплаты. Будьте настороже вдвойне, если посылку отправляет физическое лицо.

Товар, полученный с условием об оплате наложенным платежом (в случае если он по какой-то причине не устроит покупателя) нужно возвращать продавцу. Расходы на пересылку товара обратно несет покупатель. Кроме того, покупатель рискует вовсе не получить деньги за возвращаемый товар.

Совет № 2: Перед тем, как приобретать что-либо в интернет-магазине, следует удостовериться, имеется ли на интересующем сайте информация о реквизитах продавца: фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес), режим работы, ОГРН/ОГРИП.

Будьте бдительны, если сайт (или страница сайта) в Интернете привлекает «самыми низкими» ценами, однако, оплата товаров возможна только одним способом - безналичным расчетом.

Совет № 3: Не переводите деньги за покупку на банковскую карту некоего физического лица. Поинтересуйтесь, придет ли вам на почту электронный чек.

Электронный чек должен направляться на указанный покупателем адрес электронной почты или абонентский номер. В чеке должен быть указан адрес сайта продавца.

Совет № 4: Покупатель, совершая покупки через Интернет вправе отказаться 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 качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара (пункт 21 Правил продажи товаров дистанционным способом», утвержденных постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 № 612)

Совет № 5. Если товар куплен через сайт владельца агрегатора информации о товарах, то претензию можно предъявить такому владельцу агрегатора:

- в случае предоставления потребителю недостоверной или неполной информации о товаре, или продавце, на основании которой потребителем был заключен договор купли продажи с продавцом;
- если товар не передан в срок.

Признаки сайта-агрегатора: на таком сайте размещена информация о товаре, там же происходит выбор и оформление заказа, денежные средства поступают на банковский счет такого посредника.

Также рекомендуем ознакомиться с материалами, размещенными на государственном ресурсе для потребителей (<http://zpp.rospotrebnadzor.ru/>), где в режиме онлайн можно получить ответы на следующие вопросы: [что должен знать потребитель, приобретая товары для детей посредством трансграничной интернет-торговли](#) или [5 советов покупателю приобретенного в Интернет-магазине, оплаченного, но не доставленного товара](#). Помимо этого, на ресурсе функционирует виртуальная приемная, размещены

[памятки](#), которые касаются самых разных сферы представлены [образцы необходимых документов](#) и [ответы на часто задаваемые вопросы](#).

Среди мобильных сервисов хотелось бы отметить появление такого приложения как «Проверка маркировки товаров» в [Google Play](#) и в [AppStore](#), которое позволяет проверить легальность приобретаемого (приобретенного) товара, а также сообщить о нарушении. В настоящее время приложение доступно для проверки маркировки изделий из натурального меха и лекарственных препаратов. Также потребителям уже доступно приложение от Федеральной налоговой службы «[Проверка кассового чека](#)», которое позволит получать и хранить кассовые чеки в электронном виде, а также проверить их легальность, добросовестность продавца или сообщить о нарушении.

О запрете начисления пени и ограничения предоставления коммунальных услуг в период ухудшения эпидемиологической ситуации по новой коронавирусной инфекции

[Постановлением Правительства Российской Федерации от 02.04.2020 № 424](#) внесены изменения в Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденные [Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354](#), в части установления запрета начисления пени и ограничения предоставления коммунальных услуг (холодное водоснабжение, горячее водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение, отопление, обращение с твердыми коммунальными отходами) в случае их несвоевременной оплаты гражданами до 1 января 2021 года.

Также указанным Постановлением временно приостановлена поверка приборов учета коммунальных ресурсов. После возобновления обычного режима работы предприятий необходимость поверять приборы учета будет восстановлена.

Кроме того, изменены правила предоставления гражданам субсидий на оплату жилья и коммунальных услуг: до 1 октября 2020 года продлено право получать такие субсидии без дополнительных подтверждений.

Такие меры направлены на защиту населения от проблем, связанных с распространением новой коронавирусной инфекции.

Следует иметь в виду, что обязанность своевременно оплачивать жилищно-коммунальные услуги за потребителями сохраняется. В случае возникновения затруднений, связанных с оплатой жилищно-коммунальных услуг, рекомендуется не накапливать задолженность, а обратиться к исполнителю коммунальных услуг и заключить соглашение о расщотке платежа. От платежной дисциплины зависит устойчивость предприятий жилищно-коммунального комплекса, которые продолжают работать, обеспечивая потребителей всеми необходимыми ресурсами.

О приобретении лекарств онлайн в период пандемии коронавируса

В период борьбы с коронавирусом произошли существенные изменения, касающиеся покупки лекарств онлайн (ранее такая продажа была запрещена).

[Поправки к Закону от 12 апреля 2010 г. № 61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств»](#) устанавливают возможность дистанционной продажи безрецептурных лекарств и, таким образом, направлены разрешение деятельности интернет-аптек с минимальными ограничениями.

При этом нельзя продавать через интернет наркопрепараты и психотропы, а также спиртосодержащие препараты с объемной долей этанола свыше 25% (например, зеленку, настойки валерианы, прополиса или эхинацеи, корвалол, валокордин, спиртовой раствор салициловой кислоты и подобные).

Согласно поправкам, торговать лекарственными препаратами для медицинского применения в розницу могут аптечные организации, имеющие лицензию на фармацевтическую деятельность и соответствующее разрешение Росздравнадзора.

Рецептурные препараты являются исключением, однако в условиях чрезвычайной ситуации и при возникновении угрозы распространения заболевания, представляющего опасность для окружающих, правительство вправе установить временный порядок дистанционной торговли некоторыми из них, что позволит продавать дистанционно и часть рецептурных лекарств.

Что делать, если лекарственный препарат в аптеке оказался некачественным? Можно ли его вернуть в аптеку? Как вернуть деньги за препарат?

Аптечная организация обязана по запросу потребителя предоставить копию декларации о соответствии или сертификата соответствия.

Лекарственные препараты могут быть возвращены потребителем в аптеку только в том случае, если они ненадлежащего качества или их продажа сопровождалась распространением ненадлежащей информации (недостоверная реклама или ошибка в описании товара на сайте продавца).

Некачественным является препарат, который не соответствует показателям качества, установленным нормативной документацией. В большинстве случаев потребитель не может самостоятельно определить является ли лекарственное средство некачественным или нет. Исследования на соответствие требованиям нормативной документации осуществляются экспертными организациями, аккредитованными в области контроля качества лекарственных средств.