



**ДЕРЖАВНА СЛУЖБА
УКРАЇНИ З ПИТАНЬ
БЕЗПЕЧНОСТІ ХАРЧОВИХ
ПРОДУКТІВ ТА ЗАХИСТУ
СПОЖИВАЧІВ**

Держпродспоживслужба
вул. Б. Грінченка, 1, м. Київ, 01001,
тел./факс (044) 279-48-83,
тел. (044) 279-12-70
E-mail: info@dpss.gov.ua,
сайт: www.consumer.gov.ua,
код згідно з ЄДРПОУ 39924774

**STATE SERVICE OF
UKRAINE ON FOOD SAFETY
AND CONSUMER
PROTECTION
SSUFSCP**

1, B. Hrinchenko str., Kyiv, 01001,
fax: (044) 279-48-83,
phone (044) 279-12-70
E-mail: info@dpss.gov.ua,
WEB: www.consumer.gov.ua,
код згідно з ЄДРПОУ 39924774

№ _____ від _____ 20 ____ р.

ТОВ «ЗН УА»
вул. Московська, 19/1,
м. Київ, 01010

Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів в межах компетенції розглянула ваш інформаційний запит від 20.07.2020 № 36-ВІХ стосовно надання інформації щодо кількості скарг споживачів на інтернет-торгівлю у 2019 та 2020 роках та інформує.

Відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації», публічна інформація - це відображення та задокументована будь-якими засобами та на будь-яких носіях інформація, що була отримана або створена в процесі виконання суб'єктами владних повноважень своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством, або яка знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації, визначених цим Законом.

З огляду на зазначене надаємо наявну у Держпродспоживслужби інформацію щодо кількості скарг споживачів на інтернет торговлю у 2019 та 2020 роках. Так, у 2019 році до Держпродспоживслужби надійшла 3771 скарга громадян щодо порушення їх прав як споживачів, у I півріччі 2019 року – 1800, у I півріччі 2020 – 2095.

Звертаємо увагу, що відповідно до пункту 7 Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 02.09.2015 № 667 Держпродспоживслужба здійснює свої повноваження безпосередньо та через свої територіальні органи.

Протягом 2019 року до територіальних органів Держпродспоживслужби надійшло 21233 пропозицій, звернень, скарг та заяв від споживачів, з них 1556 звернень (7,3%) стосувались прибрання товарів через Інтернет, поза

B-354/BX/350-ЗПІ від

23.07.2020



торговельними або офісними приміщеннями, при укладанні договору на відстані. Із загальної кількості розглянутих звернень у 10080 зверненнях (50,6%) вимоги споживачів задоволені.

Протягом I півріччя 2019 року до територіальних органів Держпродспоживслужби надійшло 9745 пропозицій, звернень, скарг та заяв від споживачів, з них 862 звернення (8,8%) стосується придбання товарів через Інтернет, поза торговельними або офісними приміщеннями, при укладанні договору на відстані. Із загальної кількості розглянутих звернень у 4397 зверненнях (49,0%) вимоги споживачів задоволені.

Протягом I півріччя 2020 року до територіальних органів Держпродспоживслужби надійшло

9555 пропозицій, звернень, скарг та заяв від споживачів, з них 835 звернення (8,7%) стосується придбання товарів через Інтернет, поза торговельними або офісними приміщеннями, при укладанні договору на відстані. Із загальної кількості розглянутих звернень у 4401 зверненні (48,3%) вимоги споживачів задоволені.

Відповідно до статті 13 Закону України «Про захист прав споживачів» перед укладенням договорів на відстані продавець (виконавець) повинен надати споживачеві інформацію про найменування продавця (виконавця), його місцезнаходження та порядок прийняття претензій.

Окрім вищезазначеного, статтею 7 Закону України «Про електронну комерцію» передбачено, що продавець (виконавець, постачальник) товарів, робіт, послуг в електронній комерції під час своєї діяльності та у разі поширення комерційного електронного повідомлення зобов'язаний забезпечити прямий, простий, стабільний доступ інших учасників відносин у сфері електронної комерції до інформації про: повне найменування юридичної особи або прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи – підприємця; місцезнаходження юридичної особи або місце реєстрації та місце фактичного проживання фізичної особи – підприємця; адресу електронної пошти та/або адресу інтернет-магазину.

Наведені норми законодавства України встановлюють обов'язок для продавців надавати вищевказану інформацію. Проте, у випадках коли продавці не надають такої інформації у повному обсязі, деякі власники доменів не вимагають від них виконання вимог законодавства і розміщують її в обмеженому обсязі.

Встановити особу продавця, до придбання товару неможливо, якщо вона в добровільному порядку не надана для ознайомлення і в багатьох випадках так само її неможливо встановити і після продажу, оскільки продавцем видається розрахунковий документ, що не відповідає встановленій формі.

При здійсненні державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів Держпродспоживслужба та її територіальні органи зобов'язані дотримуватись серед інших актів законодавства і вимог Закону України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності».

Відповідно до статті 7 вказаного Закону для здійснення планового або позапланового заходу орган державного нагляду (контролю) видає наказ, який має містити найменування суб'єкта господарювання, щодо якого буде здійснюватися захід. На підставі наказу оформляється посвідчення (направлення) на проведення заходу, в якому зазначаються найменування суб'єкта господарювання та/або його відокремленого підрозділу або прізвище, ім'я та по батькові фізичної особи-підприємця, щодо діяльності яких здійснюється захід, а також адреса місцезнаходження суб'єкта господарювання.

Як вбачається зі скарг споживачів, що надходять на адресу Держпродспоживслужби, деякі інтернет-магазини на своїх сайтах не надають інформацію про організаційно-правову форму, повне найменування та адресу місцезнаходження суб'єкта господарювання, що призводить до масових порушень прав споживачів на інформацію про продавця, а також порушують права споживачів на пред'явлення вимог, передбачених Законом України «Про захист прав споживачів». На сайтах інтернет-магазинів у розділі «Контакти» зазначаються тільки телефонні номери та адреси електронної пошти.

Відсутність вищезазначененої інформації надає можливість недобросовісним суб'єктам господарювання, що здійснюють реалізацію товарів через інтернет-магазини, вчиняти такі порушення прав споживачів:

- після оплати товар не доставляється споживачеві;
- у разі наявності у товарі істотного недоліку споживачеві не повертаються кошти;
- здійснюється доставка товару, який не відповідає заявленим характеристикам.

Крім того, відсутність на сайтах інтернет-магазинів вищезгаданої інформації унеможлилює здійснення Держпродспоживслужбою повного та об'єктивного розгляду скарг споживачів із проведенням позапланових перевірок дотримання законодавства про захист прав споживачів.

Вважаємо, що на сьогодні необхідне відповідне нормативно-правове врегулювання діяльності інтернет-магазинів, у тому числі інформаційних посередників з метою запобігання порушень прав споживачів.

**Директор Департаменту
захисту споживачів**

О.О. Квасніцький