

## Памятка для потребителей

Нормативно-правовая база

- Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. № 2300-1
- Правила продажи товаров дистанционным способом, утвержденные постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 N 612

Основные понятия:

"покупатель" - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"продавец" - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу товаров дистанционным способом;

"продажа товаров дистанционным способом" - продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или с использованием сетей почтовой связи, сетей электросвязи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также сетей связи для трансляции телеканалов и (или) радиоканалов, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора либо образцом товара при заключении такого договора.

Правоотношения, возникшие при приобретении товара, посредством Интернет торговли у граждан, не регулируются нормами Закона «О защите прав потребителей» и Правилами продажи товаров дистанционным способом.

Главной особенностью дистанционной торговли является то, что потребитель не имеет возможности непосредственно ознакомиться с товаром или образцом товара до момента его получения.

Настоящие Правила не применяются в отношении:

- а) работ (услуг), за исключением работ (услуг), выполняемых (оказываемых) продавцом в связи с продажей товаров дистанционным способом;
- б) продажи товаров с использованием автоматов;
- в) договоров купли-продажи, заключенных на торгах;

Не допускается продажа дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством Российской Федерации.

При покупке товара дистанционным способом необходимо знать следующее:

1. До заключения договора розничной купли-продажи (далее - договор) предоставить покупателю информацию:
  - об основных потребительских свойствах товара;
  - адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара;
  - 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.
2. При передаче заказанного товара потребителю необходимо изучить информацию о товаре и изготовителе, которая должна содержать:
  - 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;
  - цену, порядок и условия оплаты 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;
  - адрес (место нахождения), полное фирменное наименование (наименование) продавца;
  - сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья покупателя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу покупателя в соответствии с законодательством РФ;
  - сведения о правилах продажи;
  - информацию о порядке и сроках возврата товара;
  - информация об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством Российской Федерации об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;
  - сведения о конкретном лице, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информация о нем, если это имеет значение исходя из характера работы (услуги);
- Указанная информация должна быть в момент доставки товара доведена до сведения покупателя в письменной форме (для импортных товаров - на русском языке).

При приеме товара необходимо проверить целостность, комплектность товара, соответствие доставленного товара заказанному, наличие принадлежностей к товару и документации к товару и прочие характеристики доставленной вещи.

Информация о товарах доводится до сведения покупателя в технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, путем нанесения маркировки на электронных носителях, прикладываемых к товару, в самом товаре (на электронной плате внутри товара в разделе меню), на таре, упаковке, ярлыке, или иным способом, принятым для отдельных видов товаров.

Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и сроки, установленные договором.

Если в договоре срок доставки не определен и отсутствуют возможности определить этот срок, товар передается продавцом покупателю в разумный срок. Обязательства, не исполненные в разумный срок, продавец должен выполнить в семидневный срок со дня предъявления покупателем требования об его исполнении. За нарушение сроков доставки продавец несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством РФ.

В случае, если доставка товара произведена в установленные договором сроки, но товар не был передан покупателю по его вине, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные продавцом, после повторной оплаты покупателем стоимости услуг по доставке товара.

Если товар был оплачен предварительно, но не доставлен в срок по вине продавца, ответственность за нарушение срока передачи товара продавец будет нести в соответствии со ст. 23.1 Закона «О защите прав потребителей», а именно:  
- в случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной

оплаты товара. Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы. Однако, сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

Продавец не вправе предлагать потребителю товары, не указанные в первоначальном предложении товаров к продаже, а также требовать их оплаты.

Основания возврата товара, приобретенного дистанционным способом

Возврат товара продавцу, производящему торговлю дистанционным способом может иметь место в следующих случаях:

- покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней.

- по причине получения товара ненадлежащего качества, наличия в товаре недостатков;

- 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 трех месяцев с момента передачи товара.

В соответствии с п.28 п.29 Правил продажи товаров дистанционным способом закреплено право покупателя в случае получения товара ненадлежащего качества на:

а) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;

б) соразмерного уменьшения покупной цены;

в) 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.

Покупатель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей». Данный срок не может превышать десяти дней со дня предъявления покупателем соответствующего требования продавцу.

При отказе от товара надлежащего качества Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Однако отсутствие у покупателя указанного документа не лишает его возможности сослаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе покупателя от товара продавец должен вернуть ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

В соответствии с п.32 Правил продажи товаров дистанционным способом:

Информация о порядке и сроках возврата товара потребителем должна содержать:

а) адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара;

б) режим работы продавца;

в) максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу, или минимально установленный срок, предусмотренный пунктом 21 настоящих Правил;

г) предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора;

д) срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.