

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**.

Потребитель вместо предъявления требований, указанных выше, 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.

Потребитель вправе также потребовать **полного возмещения убытков**, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. В соответствии со ст. 22 Закона данное требование подлежит удовлетворению продавцом в течение **10 дней** со дня предъявления соответствующего требования.

ЗНАЙТЕ! В случае если покупателю передается товар с нарушением условий количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки товара, покупатель может не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях.

ПОМНИТЕ! Если обнаружены недостатки товара, в отношении которого гарантийные сроки или сроки годности не установлены, покупатель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня передачи товара покупателю, если более длительные сроки не установлены законами или договором.

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

ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ВОЗВРАТА СТОИМОСТИ ТОВАРА

В случае если возврат суммы, уплаченной покупателем за товар, осуществляется **неодновременно** с возвратом товара покупателем, возврат указанной суммы осуществляется продавцом **с согласия покупателя** одним из следующих способов:

- наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;
 - почтовым переводом;
 - путем перечисления соответствующей суммы на банковский или иной счет покупателя, указанный покупателем.
- Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, несет продавец.**

Оплата товара покупателем путем перевода средств на счет третьего лица, указанного продавцом, не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной покупателем суммы при возврате покупателем товара **как надлежащего, так и ненадлежащего качества**.

По вопросам обращения получения
консультаций
в области защиты прав потребителей,
помощи в составлении ПРЕТЕНЗИЙ и ИСКОВЫХ
ЗАЯВЛЕНИЙ обращайтесь

в КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР
ФБУЗ "ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ
В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН (ТАТАРСТАН)":
ул.Сеченова, д.13а, г. Казань, 420061
каб. 211, каб.212, тел. (843) 2219016
www.fbuz.ru



ФБУЗ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ
В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН(ТАТАРСТАН)»
ПРЕДЛАГАЕТ ВАМ СЛЕДУЮЩИЕ ВИДЫ УСЛУГ:

- Исследования воды по 200 показателям
- Исследования воздуха жилых помещений по 150 показателям
- Исследования почвы
- Исследования продуктов питания на безопасность
- Токсикологические исследования мебели, строительных и отделочных материалов, игрушек
- Радиологические исследования строительных и отделочных материалов, строений и земельных участков
- Замеры шума, вибрации, электромагнитных излучений
- Замеры геомагнитного поля
- Исследования на дисбактериоз
- Лицензии медицинские книжки, гигиеническое обучение (сан. минимум), аттестация, анализы
- Экспертиза проектов, продукции, условий деятельности
- Специальная оценка условий труда

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ



ВОЗВРАТ ТОВАРА, КУПЛЕННОГО ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ

В настоящее время покупки посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» становятся очень актуальными, ведь это удобно и быстро. Между тем далеко не всегда заказанный товар соответствует ожиданиям потребителей. Можно ли вернуть заказанный таким способом товар, даже если никаких недостатков в нем Вы не обнаружили? Как и в какие сроки это можно сделать? Надеемся, что наша памятка поможет Вам найти ответы на эти вопросы.

НОРМАТИВНАЯ БАЗА

- Закон РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (ст.26.1, далее - Закон);
- Правила продажи товаров дистанционным способом утв. постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. №612 (далее - Правила продажи товаров дистанционным способом).

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Потребитель - 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 информационной 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.

ТОВАРЫ, ПРОДАВАЕМЫЕ ДИСТАНЦИОННО

Перечень товаров, продаваемых дистанционным способом, и оказываемых в связи с такой продажей услуг **определяется продавцом**. Однако есть и **ограничения**, установленные действующим законодательством Российской Федерации.



Так, согласно п.5 Правил продажи товаров дистанционным способом не допускается продажа дистанционным способом **алкогольной продукции**, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством Российской Федерации. К ним, в частности, относятся:

- ✗ драгоценные камни и изделия из них;
- ✗ вооружение, боеприпасы к нему,
- ✗ военная техника, запасные части, комплектующие изделия и приборы к ним;
- ✗ взрывчатые вещества, средства взрывания, пороха,
- ✗ яды, наркотические средства и психотропные вещества;
- ✗ лекарственные средства, за исключением лекарственных трав;
- ✗ табачная продукция и табачные изделия;
- ✗ спирт этиловый и др.

ПОРЯДОК И СРОКИ ВОЗВРАТА

Законом и Правилами продажи товаров дистанционным способом предусмотрено **2 вида возврата товара**, приобретенного дистанционно:

- ➔ **возврат товара надлежащего качества;**
- ➔ **возврат товара ненадлежащего качества.**

При этом продавец в момент доставки **обязан довести до сведения покупателя в письменной форме**, в частности, **информацию о порядке и сроках возврата товара** потребителем. Данная информация должна содержать:

- адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара;
- режим работы продавца;
- максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу, или минимально установленный срок;
- предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора;
- срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.



ВОЗВРАТ ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

Потребитель вправе отказаться от товара **в любое время до его передачи**, а **после передачи товара - в течение 7 дней** (п.4 ст.26.1 Закона, п.21 Правил продажи товаров дистанционным способом).

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**. Возврат



товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

ПОМНИТЕ! Отсутствие у покупателя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности сослаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца (например, свидетельские показания или выписка по банковскому счету, с которого списаны денежные средства в счет оплаты товара).



Однако потребитель не вправе отказаться от товара **надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства**, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем (например, в случае, если Вы заказали мебель по индивидуально-определенным Вами габаритам и размерам).

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

При возврате покупателем товара надлежащего качества составляются:

- полное фирменное наименование (наименование) продавца;
- фамилия, имя, отчество покупателя;
- наименование товара;
- даты заключения договора и передачи товара;
- сумма, подлежащая возврату;
- подписи продавца и покупателя (представителя покупателя).

ЗНАЙТЕ! Отказ или уклонение продавца от составления накладной или акта не лишают покупателя права требовать возврата товара и (или) возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором.



ВОЗВРАТ ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены ст.18-24 Закона и аналогичны последствиям продажи любого товара ненадлежащего качества.

Так, покупатель, которому продан товар **ненадлежащего качества**, если это не было оговорено продавцом, 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

