Текущий контроль успеваемости

Задания по предмету: Защита прав потребителей. с 16.11.2020 по 20.11.2020

Преподаватель: Дегнер Марина Николаевна

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | мероприятия по работе с учебным материалом | Форма контроля по каждой теме | дата проведения | анализ проведенной работы(результативность) |
| Используемые источники | сроки проведения(указать период) |
| 1 | **Тема:** Специфика дистанционной продажи.**Тема:** Продажа товаров по образцам |  |  | 20.11 |  |

Тема: Специфика дистанционной продажи.

# ПРАВИЛА

# ПРОДАЖИ ТОВАРОВ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ

|  |  |
| --- | --- |
|  | Список изменяющих документов |

1. Настоящие Правила, устанавливающие порядок продажи товаров дистанционным способом, регулируют отношения между покупателем и продавцом при продаже товаров дистанционным способом и оказании в связи с такой продажей услуг.

1(1). Продажа лекарственных препаратов для медицинского применения (за исключением лекарственных препаратов, отпускаемых по рецепту на лекарственный препарат, наркотических лекарственных препаратов и психотропных лекарственных препаратов, а также спиртосодержащих лекарственных препаратов с объемной долей этилового спирта свыше 25 процентов) дистанционным способом осуществляется в соответствии с настоящими Правилами с учетом особенностей, установленных [Правилами](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_352724/794a4e1a36cd1030400b43c44e8b6e4e2fc8d414/#dst100012) выдачи разрешения на осуществление розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом, осуществления такой торговли и доставки указанных лекарственных препаратов гражданам, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2020 г. N 697 "Об утверждении Правил выдачи разрешения на осуществление розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом, осуществления такой торговли и доставки указанных лекарственных препаратов гражданам и внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросу розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом".

(п. 1(1) введен [Постановлением](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_352724/d16f6b2eca6e8dc440b5778dda90efe74c9413e1/#dst100100) Правительства РФ от 16.05.2020 N 697)

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

"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.

(в ред. [Постановления](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_136247/3f5560f4b1bf9c709495fb108480b2cd6fc8f6ad/#dst100139) Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

(см. текст в предыдущей редакции)

3. При продаже товаров дистанционным способом продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки с указанием используемого способа доставки и вида транспорта.

Продавец должен сообщить покупателю о необходимости использования квалифицированных специалистов по подключению, наладке и пуску в эксплуатацию технически сложных товаров, которые по техническим требованиям не могут быть пущены в эксплуатацию без участия соответствующих специалистов.

4. Перечень товаров, продаваемых дистанционным способом, и оказываемых в связи с такой продажей услуг определяется продавцом.

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

На территории Российской Федерации допускается продажа ювелирных изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, сертифицированных ограненных драгоценных камней дистанционным способом с учетом особенностей, установленных законодательством Российской Федерации.

(абзац введен [Постановлением](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_339411/#dst100005) Правительства РФ от 30.11.2019 N 1542)

6. 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.

7. Продавец не вправе без согласия покупателя выполнять дополнительные работы (оказывать услуги) за плату. Покупатель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, то покупатель вправе потребовать от продавца возврата уплаченной суммы.

8. Продавец должен до заключения договора розничной купли-продажи (далее - договор) предоставить покупателю информацию об основных потребительских свойствах товара и 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.

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

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

б) сведения об основных потребительских свойствах товара (работ, услуг), а в отношении продуктов питания - сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов), 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;

в) цена в рублях и условия приобретения товара (выполнения работ, оказания услуг);

г) сведения о гарантийном сроке, если он установлен;

д) правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;

е) 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;

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

(пп. "ж" в ред. [Постановления](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_136247/3f5560f4b1bf9c709495fb108480b2cd6fc8f6ad/#dst100142) Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

(см. текст в предыдущей редакции)

з) 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](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_358915/0b3cc6d567f2c728bfe4c61b25a2bd8f1c0297c7/#dst100346) Российской Федерации;

и) сведения о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

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

л) информация, предусмотренная [пунктами 21](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_352853/cec011b240d930e3ba04a9e26bc38d7c4c5f2def/#dst100055) и [32](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_352853/cec011b240d930e3ba04a9e26bc38d7c4c5f2def/#dst100083) настоящих Правил;

м) 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.

(пп. "м" введен [Постановлением](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_136247/3f5560f4b1bf9c709495fb108480b2cd6fc8f6ad/#dst100144) Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

10. Если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом.

11. Информация о товаре, включая условия его эксплуатации и правила хранения, доводится до покупателя путем размещения на товаре, на электронных носителях, прикладываемых к товару, в самом товаре (на электронной плате внутри товара в разделе меню), на таре, упаковке, ярлыке, этикетке, в технической документации или иным способом, установленным законодательством Российской Федерации.

(в ред. [Постановления](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_136247/3f5560f4b1bf9c709495fb108480b2cd6fc8f6ad/#dst100146) Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

(см. текст в предыдущей редакции)

Сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров представляются в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включают в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

12. Предложение товара в его описании, обращенное к неопределенному кругу лиц, признается публичной офертой, если оно достаточно определено и содержит все существенные условия договора.

Продавец обязан заключить договор с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар, предложенный в его описании.

13. Продавец обязан информировать покупателя о сроке, в течение которого действует предложение о продаже товара дистанционным способом.

14. В случае если покупатель передает продавцу сообщение о своем намерении приобрести товар, в сообщении должны быть обязательно указаны:

а) полное фирменное наименование (наименование) и адрес (место нахождения) продавца, фамилия, имя, отчество покупателя или указанного им лица (получателя), адрес, по которому следует доставить товар;

б) наименование товара, артикул, марка, разновидность, количество предметов, входящих в комплект приобретаемого товара, цена товара;

в) вид услуги (при предоставлении), время ее исполнения и стоимость;

г) обязательства покупателя.

15. Предложение покупателя о пересылке товаров почтовым отправлением в адрес "До востребования" может быть принято только с согласия продавца.

16. Продавец должен обеспечивать конфиденциальность персональных данных о покупателе в соответствии с законодательством Российской Федерации в области персональных данных.

17. Организация, осуществляющая продажу товаров дистанционным способом, предоставляет покупателю каталоги, буклеты, проспекты, фотографии или другие информационные материалы, содержащие полную, достоверную и доступную информацию, характеризующую предлагаемый товар.

18. Обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента получения продавцом соответствующего сообщения покупателя о намерении заключить договор.

19. Продавец не вправе предлагать потребителю товары, не указанные в первоначальном предложении товаров к продаже.

Не допускается передача потребителю товаров, не соответствующих предварительной договоренности, если такая передача сопровождается требованием об оплате товаров.

20. 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 (за исключением оплаты с использованием банковских платежных карт) продавец обязан подтвердить передачу товара путем составления накладной или акта сдачи-приемки товара.

21. Покупатель 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.

Возврат товара надлежащего качества, за исключением лекарственных препаратов для медицинского применения, возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у покупателя указанного документа не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

(в ред. [Постановления](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_352724/d16f6b2eca6e8dc440b5778dda90efe74c9413e1/#dst100102) Правительства РФ от 16.05.2020 N 697)

(см. текст в предыдущей редакции)

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 возвратить 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.

22. В случае если договор заключен с условием о доставке товара покупателю, продавец обязан в установленный договором срок доставить товар в место, указанное покупателем, а если место доставки товара покупателем не указано, то в место его жительства.

Для доставки товаров в место, указанное покупателем, продавец может использовать услуги третьих лиц (с обязательным информированием об этом покупателя).

23. Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и сроки, которые установлены в договоре.

Если в договоре срок доставки товара не определен и отсутствуют возможности определить этот срок, товар должен быть передан продавцом в разумный срок.

Обязательство, не исполненное в разумный срок, продавец должен выполнить в 7-дневный срок со дня предъявления покупателем требования о его исполнении.

За нарушение продавцом сроков передачи товара покупателю продавец несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

24. 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 с продавцом, после повторной оплаты покупателем стоимости услуг по доставке товара.

25. Продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору и информации, представленной покупателю при заключении договора, а также информации, доведенной до его сведения при передаче товара (в технической документации, прилагаемой к товару, на этикетках, путем нанесения маркировки либо иными способами, предусмотренными для отдельных видов товаров).

При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Если продавец при заключении договора был поставлен покупателем в известность о конкретных целях приобретения товара, продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Если иное не предусмотрено договором, продавец обязан одновременно с передачей товара передать покупателю соответствующие принадлежности, а также относящиеся к товару документы (технический паспорт, сертификат качества, инструкцию по эксплуатации и т.п.), предусмотренные [законодательством](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_341893/806c3158eeb4042d82b71ed2186ab631c38550ac/#dst100022) Российской Федерации.

26. Доставленный товар передается покупателю по месту его жительства или иному указанному им адресу, а при отсутствии покупателя - любому лицу, предъявившему квитанцию или иной документ, подтверждающий заключение договора или оформление доставки товара.

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

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 его покупателю, если более длительные сроки не установлены [законами](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_352853/cec011b240d930e3ba04a9e26bc38d7c4c5f2def/#dst100073) или договором.

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

28. Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если это не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

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.

29. Покупатель вместо предъявления требований, указанных в [пункте 28](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_352853/cec011b240d930e3ba04a9e26bc38d7c4c5f2def/#dst100075) настоящих Правил, 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. Убытки возмещаются в сроки, установленные [Законом](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_358915/00616d1e160d7ff7ac8d5a6a8e4525fb75e3b486/#dst35) Российской Федерации "О защите прав потребителей" для удовлетворения соответствующих требований покупателя.

30. При отказе продавца передать товар покупатель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения причиненных убытков.

31. При возврате товара ненадлежащего качества отсутствие у покупателя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у продавца.

32. 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](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_352853/cec011b240d930e3ba04a9e26bc38d7c4c5f2def/#dst100055) 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.

33. При возврате покупателем товара надлежащего качества составляются накладная или акт о возврате товара, в которых указываются:

а) полное фирменное наименование (наименование) продавца;

б) фамилия, имя, отчество покупателя;

в) наименование товара;

г) даты заключения договора и передачи товара;

д) сумма, подлежащая возврату;

е) подписи продавца и покупателя (представителя покупателя).

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.

34. В случае если возврат суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, осуществляется неодновременно с возвратом товара покупателем, возврат указанной суммы осуществляется продавцом с согласия покупателя одним из следующих способов:

а) наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;

б) почтовым переводом;

в) путем перечисления соответствующей суммы на банковский или иной счет покупателя, указанный покупателем.

35. Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, несет продавец.

36. 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.

37. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной [службой](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_351864/#dst10) по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, а также Федеральной [службой](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_361758/#dst100114) по надзору в сфере здравоохранения (в части розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом).

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

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

б) сведения об основных потребительских свойствах товара (работ, услуг), а в отношении продуктов питания - сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов), 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;

в) цена в рублях и условия приобретения товара (выполнения работ, оказания услуг);

г) сведения о гарантийном сроке, если он установлен;

д) правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;

е) 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;

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

з) 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;

и) сведения о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

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

л) информация, предусмотренная пунктами 21 и 32 Правил (Примечание: имеется в виду право отказа о  товара надлежащего качества, информация о порядке и сроках возврата товара);

м) 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.

10. Если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом.

11. Информация о товаре, включая условия его эксплуатации и правила хранения, доводится до покупателя путем размещения на товаре, на электронных носителях, прикладываемых к товару, в самом товаре (на электронной плате внутри товара в разделе меню), на таре, упаковке, ярлыке, этикетке, в технической документации или иным способом, установленным законодательством Российской Федерации.

Сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров представляются в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включают в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей».

Особое внимание стоит уделить наличию информации о продавце. Если в предложении или при доставке товара не указывается фирменное наименование продавца, а также его адрес, а указаны только контактные телефоны, стоит воздержаться от покупки. В противном случае, если возникнет необходимость вернуть, обменять товар или предъявить рекламацию по его недостатку, вы не будете знать, куда обратиться и предъявить претензию со своим требованием. Изначальное предоставление открытой информации о наименовании и местонахождении продавца может служить косвенным подтверждением его надежности, добропорядочности и законопослушности.

При продаже технически сложных товаров покупателю должна быть предоставлена дополнительная информация о товаре. Продавец должен сообщить покупателю о необходимости использования квалифицированных специалистов по подключению, наладке и пуску в эксплуатацию технически сложных товаров, которые по техническим требованиям не могут быть пущены в эксплуатацию без участия соответствующих специалистов.

Поскольку передача товара, проданного дистанционным способом, осуществляется, как правило, в месте нахождения покупателя, стоит обратить внимание на предлагаемые условия доставки. При продаже товаров дистанционным способом продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки с указанием используемого способа доставки и вида транспорта.

Предложение покупателя о пересылке товаров почтовым отправлением в адрес «До востребования» может быть принято только с согласия продавца.

Доставленный товар передается покупателю по месту его жительства или иному указанному им адресу, а при отсутствии покупателя - любому лицу, предъявившему квитанцию или иной документ, подтверждающий заключение договора или оформление доставки товара.
Доставка товара может быть поручена продавцом третьим лицам (с обязательным информированием об этом покупателя) - курьерам, почтовой службе, специальной службе доставке.

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 с продавцом, после повторной оплаты покупателем стоимости услуг по доставке товара.

Срок передачи товара может быть оговорен в договоре и регулируется п. 23 Правил: «Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и сроки, которые установлены в договоре. Если в договоре срок доставки товара не определен и отсутствуют возможности определить этот срок, товар должен быть передан продавцом в разумный срок. Обязательство, не исполненное в разумный срок, продавец должен выполнить в 7-дневный срок со дня предъявления покупателем требования о его исполнении».

За нарушение продавцом сроков передачи товара покупателю продавец несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

Если товар был оплачен предварительно, то ответственность за непередачу товара в установленный срок продавец будет нести по ст. 23.1 Закона о защите прав потребителей: «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. Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара».

Если после заказа, оплаты товара и даже после его доставки вами по каким-либо причинам было принято решение отказаться от покупки, п. 21 Правил продажи товаров дистанционным способом и статья 26.1 Закона о защите прав потребителей дают вам такое право: «Покупатель 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».

Информация о порядке и сроках возврата товара потребителем, согласно п. 32 Правил, 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, предусмотренный [пунктом 21](http://34.rospotrebnadzor.ru/#Par83\) Правил; 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.

Есть ряд условий, необходимых для осуществления возврата товара, в случае несоблюдение которых продавец вправе отказать потребителю. Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Таким образом, ключевое условие возврата - сохранение товарного вида и потребительских свойств. В отличие от статьи 25 Закона о защите прав потребителей «Право потребителя на обмен товаров надлежащего качества», при продаже товара дистанционным способом нет обязательного условия, чтобы товар не был в употреблении, но должен быть сохранен его товарный вид.

Несмотря на условие наличия документа, подтверждающего факт совершения покупки, оно не является обязательным для возврата. Отсутствие у покупателя указанного документа не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца, такие, как свидетельские показания, фирменной маркировки продавца на упаковке товара, гарантийный талон с датой и серийным номером и др.

Есть определенные ограничения в озврате товара надлежащего качества - покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем. Под индивидуально определенными свойствами подразумеваются такие свойства, которые созданы по индивидуальному заказу потребителя и не могут быть воспроизведены в массовом порядке, или это персональные данные будущего владельца, вещь изготовлена по заказу потребителя со специфическими условиями, и ее затруднительно реализовать.

Иных ограничений по порядку возврата товаров надлежащего качества не существует.

При отказе покупателя от товара продавец должен возвратить 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 момента предъявления покупателем соответствующего требования. При желании покупатель может избежать трат по доставке товара продавцу, оговорив с продавцом возможность непосредственного самостоятельного возврата покупателем товара в место нахождения продавца. Следует также помнить, что неустойки за несоблюдение сроков возврата уплаченной за товар суммы, возвращаемой по указанным выше основаниям, не предусмотрено.

Пунктом 34 Правил предусмотрены способы возврата уплаченной суммы: «В случае если возврат суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, осуществляется неодновременно с возвратом товара покупателем, возврат указанной суммы осуществляется продавцом с согласия покупателя одним из следующих способов:

а) наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;

б) почтовым переводом;

в) 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.

Отдельного упоминания заслуживает право и сроки предъявления претензий по нарушениям условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки товара. Эти сроки ограничены 20 днями. Особенно это актуально при получении товара почтовым отправлением. Если товар доставляется курьером или продавцом, покупатель имеет возможность в их присутствии ознакомиться с товаром и при несоблюдении условий договора отказаться от его приема. В этом случае покупатель не обязан компенсировать продавцу затраты на доставку товара ни к покупателю, ни к продавцу.

Обмен же товаров, проданных дистанционным способом, происходит при соблюдении условий и по причинам, предусмотренным в статье 25 Закона о защите прав потребителей. То есть на него отводится 14 дней, но действуют ограничения по товарным группам, обязательно условие «не употребления» товара, причины обмена должны четко соответствовать указанным в законе.

При продаже товаров ненадлежащего качества также будет действовать порядок, предусмотренный для обычной розничной продажи, без каких-либо дополнительных условий. Права потребителя, описанные в пунктах 28-31 Правил, полностью дублируют соответствующие им, указанные в статье 18 Закона о защите прав потребителей.

Отдельно стоит упомянуть о защите информации, предоставляемой покупателем, при оформлении договора купли-продажи, заключенного дистанционным методом. Согласно п. 16 Правил, продавец должен обеспечивать конфиденциальность персональных данных о покупателе в соответствии с законодательством Российской Федерации в области персональных данных.

Прежде чем совершить покупку дистанционным способом, взвесьте все плюсы и минусы подобного метода. Данный способ продажи товаров имеет множество преимуществ перед обычной розничной продажей. Однако следует помнить, что данный метод является достаточно новым на отечественном рынке и вероятность столкнуться с недобросовестным продавцом пока еще велика. Знание Ваших прав поможет Вам обезопасить себя от негативных последствий покупки.

**Процедура возвращения вещи, купленной дистанционно**

Вернуть продукт продавцу возможно в любом случае, независимо от того, каким образом он приобретался, удаленно или в магазине.

**Обязательное условие** – сохранение товарного вида, отсутствие признаков эксплуатации, сохранение заводских бирок, пломб, упаковки.

Когда не предоставляется письменной информации о процессе возврата, у потребителя есть 3 месяца. При возврате продукта, приобретенного дистанционно, пересылку оплачивает покупатель.

***При отсутствии адреса всю необходимую информацию потребитель получает на сайте налоговой, при вводе ИНН компании.***

Сайт продавца обязан содержать информацию по процедуре возврата и форму для общения с менеджером по продажам. Почти у каждой торговой площадки в интернете присутствует образец претензии на возврат товара ненадлежащего качества. Потребуется бланк скачать и распечатать, заполненный приложить в посылку с возвратом.

При отсутствии формы, пишите претензию от руки:

* заголовок «Заявление на возврат»;
* номер заказа;
* дата получения;
* в товарах для возврата пишете название, модель, численность, цену;
* порядок возврата денег (сумма, удобный способ);
* дата написания, подпись.

Вернуть заказ возможно через:

1. Пункт выдачи. Заполняется форма на возвращение, составляется акт о передаче продукта и состоянии внешнего вида.
2. Курьерскую поставку. Товар упаковывается вместе с заявлением и ксерокопией квитанции об оплате.
3. Почтовую службу. Посылка упаковывается только на почте, с учетом содержимого и уведомлением о вручении. После отправки у потребителя остается опись и почтовый чек.

Финансовые ресурсы возвращаются в 10-дневный период с момента получения посылки получателем.

**Тема:** Продажа товаров по образцам.

 **ПРАВИЛА**

**ПРОДАЖИ ТОВАРОВ ПО ОБРАЗЦАМ**

# I. Общие положения

#

1. Правила продажи товаров по образцам (далее именуются - Правила) разработаны в соответствии с [Законом](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_358915/030ee6c590df5a57ef7c36c7cc5c6a59e5373ecc/#dst100028) Российской Федерации "О защите прав потребителей" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 3, ст. 140) и определяют порядок продажи товаров по образцам и оказания в связи с такой продажей услуг, а также регулируют отношения между покупателем и продавцом товаров.

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

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

(в ред. [Постановления](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_29495/#dst100010) Правительства РФ от 07.12.2000 N 929)

(см. текст в предыдущей редакции)

продавец - организация независимо от ее организационно - правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу товаров по образцам;

(в ред. [Постановления](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_29495/#dst100011) Правительства РФ от 07.12.2000 N 929)

(см. текст в предыдущей редакции)

продажа товаров по образцам - продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с образцом товара, предложенным продавцом и выставленным в месте продажи товаров (далее - договор).

(в ред. [Постановления](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_136247/3f5560f4b1bf9c709495fb108480b2cd6fc8f6ad/#dst100010) Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

(см. текст в предыдущей редакции)

3. При продаже товаров по образцам покупателю предоставляется возможность самостоятельно или с помощью продавца ознакомиться с демонстрируемыми образцами, выбрать и приобрести необходимые товары, передаваемые покупателю после их доставки в указанное им место, если иное не предусмотрено договором.

(в ред. [Постановления](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_136247/3f5560f4b1bf9c709495fb108480b2cd6fc8f6ad/#dst100012) Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

(см. текст в предыдущей редакции)

4. При продаже товаров по образцам продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки любыми видами транспорта, а также по подключению, наладке и пуску в эксплуатацию технически сложных товаров, которые по техническим требованиям не могут быть пущены в эксплуатацию без участия соответствующих специалистов.

Продавцом могут также предоставляться другие услуги при продаже товаров по образцам (по сборке, установке, подключению, наладке и сервисному обслуживанию товаров).

5. Перечень товаров, продаваемых по образцам, и оказываемых услуг определяется продавцом.

Покупатель вправе отказаться от услуг, предлагаемых продавцом при заключении договора.

6. Продавец обязан довести до сведения покупателя информацию о своей организации и режиме ее работы, а также о товарах и их изготовителях в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Информация о товарах (для импортных товаров - на русском языке) и их изготовителях должна содержать:

наименование товара;

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

сведения об основных потребительских свойствах товара;

правила и условия эффективного и безопасного использования товара;

цену в рублях и условия приобретения товаров, в том числе при предоставлении кредита - размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

гарантийный срок, если он установлен для конкретного вида товара;

срок службы (срок годности), если он установлен для конкретного вида товара, а также сведения о необходимых действиях покупателя по истечении указанного срока и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товар по истечении указанного срока представляет опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становится непригодным для использования по назначению;

информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров в порядке, определенном [законодательством](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_325307/1b8e32c3125d89b92048c49ffd2677c9f3e0ca08/#dst100280) Российской Федерации о техническом регулировании;

информацию 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;

способ и срок извещения покупателем продавца о согласии заключить договор;

способы, сроки и условия доставки и передачи товара потребителю и оказания других услуг, предлагаемых продавцом.

Если в приобретаемом товаре устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом.

Об имеющихся в товаре недостатках продавец должен предупредить покупателя не только в устной, но и в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).

(п. 6 в ред. [Постановления](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_136247/3f5560f4b1bf9c709495fb108480b2cd6fc8f6ad/#dst100013) Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

(см. текст в предыдущей редакции)

7. Информация о продавце, товарах и их изготовителях, об условиях продажи товаров по образцам и оказания услуг предоставляется покупателю при демонстрации образцов товаров в месте продажи товаров.

(п. 7 в ред. [Постановления](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_136247/3f5560f4b1bf9c709495fb108480b2cd6fc8f6ad/#dst100029) Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

(см. текст в предыдущей редакции)

8. Абзац утратил силу. - [Постановление](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_136247/3f5560f4b1bf9c709495fb108480b2cd6fc8f6ad/#dst100031) Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007.

(см. текст в предыдущей редакции)

Демонстрация образцов товаров в месте продажи признается публичной офертой независимо от того, указаны ли существенные условия договора, за исключением случаев, когда продавец явно определил, что товары не предназначены для продажи.

(в ред. [Постановления](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_136247/3f5560f4b1bf9c709495fb108480b2cd6fc8f6ad/#dst100032) Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

(см. текст в предыдущей редакции)

Продавец обязан заключить договор с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар, выставленный в месте продажи.

(в ред. [Постановления](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_136247/3f5560f4b1bf9c709495fb108480b2cd6fc8f6ad/#dst100033) Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

(см. текст в предыдущей редакции)

9. Отношения между продавцом и организациями почтовой связи, транспорта и сервисного обслуживания регулируются соответствующим законодательством Российской Федерации.

10. Требования к содержанию рекламы, распространяемой при продаже товаров по образцам, устанавливаются [законодательством](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_358851/#dst0) Российской Федерации о рекламе.

11. К отношениям при продаже товаров по образцам в части, не регламентированной настоящими Правилами, применяются [правила](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_352851/36e874d3fe241d9a2c1e4fca0a96e25d90d61231/#dst100018) продажи отдельных видов товаров.

12. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся продавцом до сведения покупателей.

# II. Порядок продажи товаров

#

13. В организации, осуществляющей продажу товаров по образцам, должны быть выделены помещения для демонстрации образцов предлагаемых к продаже товаров.

Для ознакомления покупателей представляются образцы предлагаемых товаров всех артикулов, марок и разновидностей, комплектующих изделий и приборов, фурнитуры и других сопутствующих товаров.

14. Образцы товаров, предлагаемых к продаже, должны быть выставлены в месте продажи в витринах, на прилавках, подиумах, стендах, специальных пультах, оборудование и размещение которых позволяет покупателям ознакомиться с товарами.

15. При продаже комплектов (наборов) мебели в демонстрационном помещении (торговом зале) могут оформляться интерьеры, имитирующие жилые, бытовые помещения, кухни с использованием других предметов обстановки и оборудования, а также стенды с образцами тканей или отделочных материалов, применяемых для производства изделий.

16. Образцы товаров, требующие ознакомления покупателей с их устройством и действием, демонстрируются в присутствии продавца - консультанта.

17. Образцы товаров, предлагаемых к продаже, демонстрируются в собранном, технически исправном состоянии, без наружных повреждений. Изделия аудио- и видеотехники, музыкальные товары, фото- и киноаппаратура, часы, бытовая техника и другие товары, не требующие специального оборудования для подключения и пуска в эксплуатацию, демонстрируются в действующем состоянии.

18. Продавец должен осуществлять периодическое обновление выставленных образцов с учетом предупреждения потери их качества.

19. Утратил силу. - [Постановление](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_136247/3f5560f4b1bf9c709495fb108480b2cd6fc8f6ad/#dst100035) Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007.

20. Договор может быть заключен в месте продажи товара по образцам путем составления документа, подписанного сторонами, либо путем передачи покупателем сообщения о намерении приобрести товар посредством почтовой, телеграфной, телетайпной, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что сообщение исходит от покупателя, а также в иной форме, согласованной продавцом и покупателем, при непосредственном заключении договора.

При заключении договора в месте продажи товара, а также в случае передачи сообщения о намерении покупателя приобрести товар в них должно быть обязательно указано:

наименование и место нахождения (адрес) продавца, фамилия, имя, отчество покупателя или указанного им лица (получателя), адрес, по которому следует доставить товар;

(в ред. [Постановления](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_136247/3f5560f4b1bf9c709495fb108480b2cd6fc8f6ad/#dst100036) Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

наименование товара, артикул, количество предметов, входящих в комплект приобретаемого товара, цена товара;

вид услуги, время ее исполнения и стоимость;

обязательства продавца и покупателя.

Предложение покупателя о пересылке товара почтовым отправлением в адрес "До востребования" может быть принято только с согласия продавца.

21. Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара, в месте его продажи или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар на условиях, предложенных продавцом.

22. Покупатель до передачи ему товара вправе отказаться от исполнения договора при условии возмещения продавцу расходов, понесенных в связи с совершением действий по выполнению договора.

23. Передача покупателю товара, приобретенного по образцу, может быть произведена путем пересылки его почтовыми отправлениями, перевозки железнодорожным, автомобильным, воздушным или водным транспортом с доставкой товара по месту, указанному покупателем в договоре.

24. В случаях, предусмотренных договором, передача покупателю товара может быть произведена продавцом непосредственно после оплаты товара в месте продажи.

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

Доставка товара транспортом в пределах населенного пункта, где он продан, должна быть осуществлена в сроки, определяемые соглашением сторон, но не позднее 3 календарных дней с момента оформления и оплаты покупки. В иных случаях сроки доставки товара покупателю устанавливаются договором.

Если в договоре срок доставки товара не определен и отсутствуют возможности определить этот срок, то товар должен быть передан продавцом в разумный срок.

Обязательство, не исполненное в разумный срок, продавец должен выполнить в 7-дневный срок со дня предъявления покупателем требования об его исполнении.

26. Пересылке товаров почтой или перевозке соответствующим видом транспорта подлежат товары, транспортировка которых не запрещена законодательством Российской Федерации.

Отношения между продавцом и организациями транспорта, почтовой связи при продаже товаров по образцам регулируются законодательством Российской Федерации.

27. Установка, подключение, наладка и пуск в эксплуатацию отдельных технически сложных товаров, на которые в соответствии с технической и эксплуатационной документацией установлено запрещение на самостоятельное выполнение этих процедур покупателем, а также обязательный инструктаж о правилах пользования товарами производятся сервисными службами продавца или другими организациями, с которыми продавец имеет договоры на техническое обслуживание реализуемых им товаров.

Оказание этих услуг должно быть осуществлено в сроки, определенные соглашением сторон, но не позднее 7 календарных дней с момента доставки товара покупателю.

28. Договор считается исполненным с момента доставки товара в место, указанное в договоре, а если место передачи товара договором не определено, то с момента доставки товара по месту жительства покупателя или получателя, если иное не было предусмотрено договором.

Если одним из условий договора является оказание услуг, указанных в [пункте 27](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_136270/aa5b314c8ba89a5b47424fb942689da72beb3ae3/#dst100071) настоящих Правил, договор считается исполненным с момента выполнения этих услуг.

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

30. Продавец обязан передать покупателю товар, который полностью соответствует его образцу, качество которого соответствует информации, представленной покупателю при заключении договора, а также информации, доведенной до его сведения при передаче товара (в техническом паспорте на товар, правилах его использования, на этикетке или ярлыке, прикрепленным к товару, на самом товаре или его упаковке либо другими способами, предусмотренными для отдельных видов товаров).

(в ред. [Постановления](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_136247/3f5560f4b1bf9c709495fb108480b2cd6fc8f6ad/#dst100037) Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

(см. текст в предыдущей редакции)

При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется. Если продавец при заключении договора был поставлен покупателем в известность о конкретных целях приобретения товара, он обязан передать покупателю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Если законом или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, принятыми в соответствии с законом, предусмотрены обязательные требования к качеству товара, продавец обязан передать покупателю товар, соответствующий этим требованиям.

(в ред. [Постановления](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_29495/#dst100018) Правительства РФ от 07.12.2000 N 929)

(см. текст в предыдущей редакции)

Одновременно с товаром продавец обязан передать покупателю относящиеся к нему документы (технический паспорт, инструкцию по эксплуатации и другие).

31. В случае если доставленный товар передается покупателю или получателю по месту его жительства или иному указанному им адресу, товар принимается покупателем или получателем в соответствии с данными сопроводительного документа (извещение, квитанция) на товар.

32. В случае, когда покупателю передается товар с нарушением условий договора о количестве, ассортименте, комплектности, таре и (или) упаковке товара, он обязан не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях.

При обнаружении нарушений условий договора о качестве товара в течение гарантийного срока или срока годности товара либо в разумный срок, но не более двух лет, если гарантийный срок или срок годности не установлен, покупатель извещает продавца об этих нарушениях, но не позднее двадцати дней после окончания этого срока. В указанный срок товар может быть возвращен продавцу, который обязан его принять и в случае необходимости провести проверку его качества.

(в ред. [Постановления](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_29495/#dst100020) Правительства РФ от 07.12.2000 N 929)

(см. текст в предыдущей редакции)

Последствия невыполнения покупателем указанных требований определяются в соответствии с Гражданским [кодексом](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_341893/fd59629db82390a1ab5754802567b2e5eacabf9f/#dst100147) Российской Федерации.

33. Покупатель, в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

(в ред. [Постановления](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_136247/3f5560f4b1bf9c709495fb108480b2cd6fc8f6ad/#dst100039) Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

(см. текст в предыдущей редакции)

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

соразмерного уменьшения покупной цены;

замены на товар надлежащего качества этой же марки (этих же модели и (или) артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. В отношении [технически сложного](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_321359/63df0c03a72c20f83fbac36216d643e24c7dc5cd/#dst100009) товара покупатель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение 15 дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенного недостатка товара, или нарушения установленных [Законом](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_358915/c771be122fddbc6e3087cbf43aa39a85a960a296/#dst100388) Российской Федерации "О защите прав потребителей" сроков устранения недостатков товара, или невозможности использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков;

(в ред. [Постановления](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_136247/3f5560f4b1bf9c709495fb108480b2cd6fc8f6ad/#dst100040) Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

(см. текст в предыдущей редакции)

отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет покупатель должен возвратить товар с недостатками.

(в ред. [Постановления](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_136247/3f5560f4b1bf9c709495fb108480b2cd6fc8f6ad/#dst100043) Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

(см. текст в предыдущей редакции)

Сроки исполнения указанных требований продавцом определяются в соответствии с [Законом](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_358915/2c9918ca490dc2eb68bb07347485443dc898183f/#dst100139) Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Покупатель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований покупателя.

(п. 33 в ред. [Постановления](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_29495/#dst100022) Правительства РФ от 07.12.2000 N 929)

(см. текст в предыдущей редакции)

34. При отказе продавца передать товар покупатель вправе отказаться от исполнения договора.

В случае, когда продавец, получивший сумму предварительной оплаты товара, не исполняет обязанность по его передаче в установленный договором срок, покупатель вправе требовать передачи оплаченного товара в установленный новый срок или возврата суммы предварительной оплаты за товар, не переданный продавцом. При этом покупатель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором срока передачи предварительно оплаченного товара. В случае нарушения установленного договором срока передачи предварительно оплаченного товара покупателю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 0,5 процента суммы предварительной оплаты товара.

(в ред. [Постановления](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_136247/3f5560f4b1bf9c709495fb108480b2cd6fc8f6ad/#dst100044) Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

(см. текст в предыдущей редакции)

Абзац первый пункта 35 в части, устанавливающей письменную форму передаваемых продавцу требований покупателя, связанных с расторжением договора, устранением нарушений его условий, недостатками товара, возмещением убытков, признан недействующим и не подлежащим применению [решением](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_71926/#dst100037) Верховного Суда РФ от 27.02.2007 N ГКПИ06-1651.

[Определением](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_69001/#dst100030) Верховного Суда РФ от 19.06.2007 N КАС07-247 указанное решение оставлено без изменения.

35. Требования покупателя, связанные с расторжением договора, устранением нарушений его условий, недостатками товара, возмещением убытков, передаются продавцу в письменной форме с приложением необходимых документов, обосновывающих эти требования (документ, удостоверяющий факт покупки в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки или сроки годности (службы), технический паспорт или иной заменяющий его документ, гарантийный талон, а также документы, подтверждающие недостатки товара и убытки, причиненные покупателю в связи с ненадлежащим качеством товара).

Отсутствие у покупателя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований и не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий.

# III. Контроль за соблюдением настоящих Правил

36. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной [службой](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_351864/#dst10) по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

(п. 36 в ред. [Постановления](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_136247/3f5560f4b1bf9c709495fb108480b2cd6fc8f6ad/#dst100046) Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

(см. текст в предыдущей редакции)

37. К проверкам соблюдения настоящих Правил могут привлекаться представители общественных организаций по защите прав потребителей.