

Закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1

Правила продажи товаров дистанционным способом (утверждены ППРФ от 27.09.2007 г. № 612).

1. Продавец до заключения договора купли-продажи должен предоставить потребителю информацию об основных потребительских свойствах товара:

- сведения об основных потребительских свойствах товара (работ, услуг);
- об адресе (месте нахождения) продавца;
- о месте изготовления товара;
- о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя);
- о цене и об условиях приобретения товара;
- о его доставке;
- о сроке службы;
- о сроке годности;
- о гарантийном сроке;
- о порядке оплаты товара;
- о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

2. В момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре на русском языке:

- 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 (работ, услуг);
- цену в рублях и условия приобретения товаров;
- гарантийный срок, если он установлен;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;
- информацию об энергетической эффективности товаров;
- сведения о сроке службы или сроке годности товаров;
- 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 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;

- сведения о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);
- сведения о конкретном лице, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информация о нем, если это имеет значение исходя из характера работы (услуги);
- если товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки) — соответствующую информацию;
- о порядке и сроках возврата товара при дистанционном способе продажи.

Информация о правилах продажи товаров должна содержать: продажа товара осуществляется дистанционным способом, по заявке или телефону, способ оплаты, доставка, установленном гарантийном сроке, составлении товарной накладной или акта приемки-передачи, возможности обмена, возврата, ремонта товара ненадлежащего качества в соответствии со ст.ст. 18-24 закона «О защите прав потребителей». Информация о порядке и сроках возврата товара потребителем должна содержать:

- адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара;
- режим работы продавца;
- максимальный и минимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу;
- 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.

- 3.** Информация, предоставляемая в момент доставки в письменной форме, доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров. Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.
- 4.** 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.
- 5.** Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и сроки, которые установлены в договоре. Предложение покупателя о пересылке товаров почтовым отправлением в адрес «До востребования» может быть принято только с согласия продавца.
- 6.** 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.
- 7.** Продавец должен обеспечивать конфиденциальность персональных данных о покупателе в соответствии с законодательством Российской Федерации в области персональных данных.
- 8.** При оплате товаров покупателем в безналичной форме, продавец обязан подтвердить передачу товара путем составления накладной или акта сдачи-приемки товара.
- 9.** Потребитель вправе вернуть товар надлежащего качества и потребовать возврата уплаченной суммы в установленном порядке и сроки.

10. 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.

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

Возврат товара надлежащего качества

Порядок

1. Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

2. При отказе потребителя от товара продавец должен вернуть ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования. (Как правило, удержанная сумма равняется сумме доставки)

3. В случае если возврат суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, осуществляется одновременно 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.

Сроки

1. Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи.

2. После передачи товара — в течение семи дней.

3. В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, — в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Возврат, обмен и ремонт товара ненадлежащего качества

Порядок

1. 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 на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

2. Покупатель вместо предъявления вышеуказанных требований вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет покупатель должен вернуть товар с недостатками.

3. Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости вправе провести проверку качества товара.

4. Покупатель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Сроки

1. Требование покупателя о возврате денежных средств подлежит удовлетворению в течение 10 дней.

2. Требование покупателя об обмене товара подлежит удовлетворению в течение 20 дней. Если у продавца в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования. Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет.

3. Требование покупателя о ремонте товара подлежит удовлетворению в течение 45 дней.

4. Требование о соразмерном уменьшении покупной цены товара подлежит удовлетворению в течение 10 дней.

5. Требование о возмещении убытков подлежит удовлетворению в течение 10 дней.