

## СРОКИ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ В ТОВАРЕ НЕДОСТАТКОВ

Требования	Сроки	Положение закона
Возврат денежных средств и возмещение убытков	10 дней с момента предъявления	ст. 22 Закона о защите прав потребителей
Замена товара	7 дней	ст. 21 Закона о защите прав потребителей
	20 дней – если необходима проверка качества	
	месяц – если товар для обмена у продавца отсутствует	
Ремонт по гарантии	не более 45 дней, если срок устранения недостатков товара оговорен в письменной форме	ст. 20 Закона о защите прав потребителей
	незамедлительно, если срок устранения недостатков товара не оговорен в письменной форме	

## ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА

### Потребитель вправе 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;
- ▶ отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы;
- ▶ полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

**ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИИ И СОСТАВЛЕНИЯ  
ПРОЕКТА ДОСУДЕБНОЙ ПРЕТЕНЗИИ ПОТРЕБИТЕЛИ  
МОГУТ ОБРАТИТЬСЯ В ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ  
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН ПО ТОРГОВЛЕ И ЗАЩИТЕ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО АДРЕСУ**

📍 450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, 13, кабинет 703  
☎ 8 (347) 218-09-78  
телефон «горячей линии»

🕒 с 9.00 до 18.00 часов по будням,  
перерыв с 13.00 до 14.00 часов



## ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

## ПРИБРЕТЕНИЕ ТОВАРОВ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ



Сегодня продажа товаров дистанционным способом становится все более популярной и востребованной. Рекомендуем ознакомиться с особенностями такого вида торговли.

## ЧТО ЖЕ ТАКОЕ ПРОДАЖА ТОВАРОВ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ?

Продажа товаров дистанционным способом – это 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.

## ДОКУМЕНТЫ, РЕГУЛИРУЮЩИЕ ПРОДАЖУ ТОВАРОВ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ

- ▶ Гражданский кодекс Российской Федерации;
- ▶ Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- ▶ Правила продажи товаров дистанционным способом, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2007 года № 612.



## ИНФОРМАЦИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМАЯ ПОТРЕБИТЕЛЮ

### До заключения договора:

- основные потребительские свойства товара;
- адрес (место нахождения) продавца;
- место изготовления товара;
- полное фирменное наименование (наименование) продавца;
- цена и условия приобретения товара;
- условия доставки товара;
- срок службы;
- срок годности;
- гарантийный срок;
- порядок оплаты товара;
- срок, в течение которого действует предложение о заключении договора.

### В момент доставки товара:

- сведения о продавце;
- основные потребительские свойства товара;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товара;
- срок службы или срок годности товара;
- сведения о необходимых действиях потребителя по истечении сроков службы или годности;
- цена в рублях;
- условия приобретения товара;
- информация о порядке и сроках возврата товара потребителем.

### Сроки возврата товара надлежащего качества:

- в любое время до передачи товара;
- в течение 7 дней – после передачи товара;
- в течение 3 месяцев с момента передачи товара – в случае, если информация о порядке и сроке возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара.

### Внимание!

Возврат товара надлежащего качества возможен, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства.

Не подлежит возврату товар надлежащего качества, имеющий индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

На дистанционный способ продажи не распространяется постановление Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55 об утверждении Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.

## СРОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА ТОВАР НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

Срок возврата денег – не позднее 10 дней с даты предъявления требования, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара.

## СПОСОБЫ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ:

- ▶ наличными по месту нахождения продавца;
- ▶ почтовым переводом;
- ▶ на банковский или иной счет покупателя.