

Продажа товаров дистанционным способом – это продажа товара на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других, в том числе информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») или иными исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

Дистанционная продажа товаров регулируется следующими нормативными актами:

Гражданским кодексом РФ;

Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1;

Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 г. № 2463.



Информация, которую продавец должен предоставить потребителю

До заключения договора потребителю должна быть предоставлена следующая информация:

- о продавце, изготовителе (адресе, месте нахождения продавца, полном фирменном наименовании);
- об основных потребительских свойствах товара;
- о месте изготовления товара;
- о цене;
- об условиях приобретения товара;
- об особенностях доставки товара;
- о сроке службы;
- о сроке годности;
- о гарантийном сроке;
- о порядке оплаты товара;
- о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.
- о необходимости привлечения специалистов по подключению, наладке и пуску в эксплуатацию технически сложных товаров, которые не могут быть

пущены в эксплуатацию самостоятельно потребителем.

Данные сведения могут быть размещены на сайте продавца.

В момент доставки товара продавец в письменном виде должен представить покупателю следующую информацию (для импортных товаров – обязательно на русском языке):

- сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров обязательным требованиям;
- об основных свойствах товара, в том числе для продуктов питания - о составе (пищевых добавках, биологически активных добавках, ГМО), 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;
- о цене,
- о гарантийном сроке,
- о сроке службы или сроке годности,
- о возможности обратиться с претензией или для ремонта товара к уполномоченной организации,
- о правах потребителя, в том числе на отказ от товара и возврат непродовольственного товара надлежащего качества,
- иная указанная законом информация.

Такая информация может быть представлена в чеке, гарантийном талоне, руководстве по эксплуатации, листке-вкладыше, накладной, акте приема передачи, и иных документах.



Передача и доставка товара

Обязанность продавца по передаче товара возникает с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи, если оферта продавца не содержит иного условия о моменте возникновения у продавца обязательства по передаче товара потребителю.

Доставленный товар передается потребителю по указанному им адресу, а при отсутствии потребителя - любому лицу, предъявившему информацию о номере заказа, либо иное (в том числе электронное) подтверждение заключения договора розничной купли-продажи или оформление заказа, если иное не предусмотрено законодательством РФ или договором розничной купли-продажи.

В случае если доставка товара произведена в установленные договором сроки, но товар не был передан потребителю по его вине, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, на условиях, предусмотренных договором розничной купли-продажи.

Право потребителя на отказ от товара

Закон РФ «О защите прав потребителей» закрепил **безусловное право потребителя** на отказ от товара, приобретенного дистанционным способом.

Потребитель в праве отказаться от товара в любое время до его передачи, а после его получения - **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.

Исключение составляет индивидуально – определённые товары.

При отказе потребителя от товара надлежащего качества продавец должен вернуть ему уплаченную сумму, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного

товара, не позднее 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

В отношении выявленных недостатков товара действуют общие правила, установленные Законом о защите прав потребителей.

Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной потребителем в соответствии с договором розничной купли-продажи за товар ненадлежащего качества, несет продавец.

Советы потребителям

1. Будьте внимательны при оформлении заказов через интернет – сайты, оцените информацию, которую предоставляет продавец о своем наименовании, о товаре и об условиях покупки. Дополнительно ознакомьтесь с отзывами о работе интернет-магазина.

2. Проверьте на сайте <https://www.nalog.ru> регистрацию продавца в качестве налогоплательщика.

3. Обращайте особое внимание на проводимые акции, скидки, распродажи – являются ли они разумными. Не действует ли продавец в убыток себе, заявляя указанную цену товара (в том числе, такие акции, как «доставка бесплатно по всему миру», «только сегодня скидка на товар 96%» и подобные).

4. Если у Вас возник спор по размещенной на сайте информации, сохранить ее можно с помощью клавиши «PrintScreen», либо специальной программы фиксирования изображения на мониторе («Jing! 2.4», «CamStudio 2.6 beta», «UVScreenCamera», «Movavi Screen Capture Studio»).

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области <http://66.rospotrebnadzor.ru>
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»
<http://kc66.pf>

620078, г. Екатеринбург, пер. Отдельный 3,
тел. (343) 374-14-55

Единый консультационный центр Роспотребнадзора
8-800-555-49-43

Адреса консультационных пунктов для потребителей в Свердловской области

г. Екатеринбург, ул. Московская, 49 (343) 272-00-07
г. Алапаевск, ул. Ленина, 125, (34346) 3-18-66
г. Арамиль, ул. 1 Мая, 12 (343) 385-32-81, доб.1040
г. Артемовский, ул. Энергетиков, 1а (34363) 2-54-80
г. Асбест, ул. Ладыженского, 17 (34365) 2-58-49
г. Березовский, ул. Гагарина, 6а (34369) 4-29-87
п. Байкалово, ул. Кузнецова, 34 (34362) 2-02-65
г. В. Пышма, ул. Кривоусова, 18а (34368) 3-00-06
г. Верхняя Салда, ул. Энгельса, 46 (3435) 41-83-62
г. Ивдель, ул. Октябрьская набережная, 24 (34386) 2-18-72
г. Ирбит, ул. Мальгина, 9 (34355) 6-36-28
г. Каменск-Уральский, пр. Победы, 97 (3439) 37-08-06
г. Камышлов, ул. Советская, 48 (34375) 2-09-90
г. Качканар, 5 квартал, 16 (34341) 6-38-27
г. Красноуфимск, ул. Советская, 13, 8-950-540-09-274
г. Краснотурьинск, ул. Коммунальная, 6а (34384) 6-30-61
г. Красноуральск, ул. Янкина, 2 (34343) 2-06-47
г. Кушва, ул. Коммуны, 78 (34344) 2-53-00
г. Нижние Серги, ул. Титова, 39 (34398) 2-10-62
г. Нижний Тагил, ул. К. Маркса, 29 (3435) 41-83-62
г. Нижняя Тура, ул. Декабристов, 17 (34342) 2-75-04
г. Невьянск, ул. Мартынова, 29 (3435) 41-83-62
г. Новая Ляля, ул. Р. Люксембург, 26 (34388) 2-16-79
г. Первоуральск, ул. Вайнера, 4 (3439) 66-85-04
г. Полевской, ул. Вершинина, 19 (34350) 4-21-68
г. Ревда, ул. Спортивная, 49 б (34397) 5-61-52
г. Реж, ул. Спортивная, 12 (34364) 3-11-09
г. Североуральск, ул. Свердлова, 60 а (34380) 2-22-50
г. Серов, ул. Фрунзе, 5 (34385) 6-50-70
г. Сухой Лог, пр. Строителей, 7 а (34373) 4-26-86
г. Сысерть, ул. Коммуны, 69 (34374) 7-51-51
г. Тавда, ул. Ленина, 108 (34360) 3-23-04
г. Талица, ул. Красноармейская, 32 (34371) 2-11-54
п. Тугулым, ул. Школьная, 30а (34367) 2-24-99

Управление Роспотребнадзора по
Свердловской области

ФБУЗ «Центр гигиены и
эпидемиологии в Свердловской
области»

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ



ПОКУПКА ТОВАРОВ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ