

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	

Посетите раздел «Защита прав потребителей» сайта Минторга РБ, где размещена актуальная информация для потребителей.



Приобретение товаров дистанционным способом

При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребитель может обратиться в Минторг РБ по адресу:
450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, 13, кабинет 703
с 9.00 до 18.00 по будням,
перерыв с 13.00 до 14.00

Телефон «горячей линии»
8 (347) 218-09-78

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

Уфа, 2024

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, **исключая 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 по договору розничной купли-продажи, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 года № 2463.

Информация, предоставляемая потребителю

До заключения договора:

- основные потребительские свойства товара;
- адрес (место нахождения) продавца;

- место изготовления товара;
- полное фирменное 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 31 декабря 2020 г. № 2463 об утверждении Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену.

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.

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.