

## 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.

## Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя при обнаружении в товаре недостатков

ТРЕБОВАНИЯ	СРОКИ	ПОЛОЖЕНИЕ ЗАКОНА
Возврат денежных средств и возмещение убытков	<b>10 дней</b> со дня предъявления требования	Статья 22 закона о защите прав потребителей
Замена товара	<b>7 дней</b> <b>20 дней</b> – если необходима проверка качества <b>месяц</b> – если товар для обмена у продавца отсутствует	Статья 21 закона о защите прав потребителей
Ремонт по гарантии	<b>не более 45 дней</b> , если срок устранения недостатков товара оговорен в письменной форме <b>незамедлительно</b> , если срок устранения недостатков товара не оговорен в письменной форме	Статья 20 закона о защите прав потребителей



МИНИСТЕРСТВО ТОРГОВЛИ И УСЛУГ  
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН

## ПРИОБРЕТЕНИЕ ТОВАРОВ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ

При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребитель может обратиться в Министерство торговли и услуг Республики Башкортостан по адресу: 450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, 13, кабинет 703 с 9.00 до 18.00 часов по будням, перерыв с 13.00 до 14.00 часов

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

## ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Уфа, 2022

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



[trade.bashkortostan.ru](http://trade.bashkortostan.ru)

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 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 (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.

