

г) отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

При этом в отношении технически товаров эти требования покупателя подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков.

**Покупатель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.** Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» для удовлетворения соответствующих требований покупателя.

Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной потребителем в соответствии с договором розничной купли-продажи за товар ненадлежащего качества, несет продавец (ст. 18 Закона).

Одной из вышеуказанных требований необходимо указать претензии и предъявить продавцу.

Требование потребителя оформляется в виде претензионного письма, которое составляется в двух экземплярах. Один экземпляр передается исполнителю, на экземпляре потребителя, продавец должен сделать отметку о получении претензии, указав свое ФИО, дату, поставить подпись. В случае непринятия продавцом претензии, потребитель направляет ее на юридический адрес продавца по почте заказным письмом с уведомлением. При отказе продавца удовлетворить требование в досудебном порядке потребитель вправе обратиться в суд для защиты своих прав.



## Информация о специалистах по защите прав потребителей администраций районов (округа по районам) города Новосибирска

Дзержинский район	Проспект Дзержинского, д.16, каб.328, 329	227-57-78
Калининский район	ул. Б. Хмельницкого, д.14/3, каб.310	228-73-94
Кировский район	ул. Петухова, д.18, каб.307	342-59-65
Ленинский район	ул. Станиславского, д.6-а каб.311	228-84-16
Октябрьский район	ул. Сакко и Ванцетти, д.33, каб.416	228-82-06
Первомайский район	ул. Физкультурная, д.7, каб.103	228-85-08
Советский район	Проспект Академика Лаврентьева, д.14 каб.207	228-87-53
Центральный округ	ул. Ленина, 57, каб.211-а	227-55-18
Отдел по защите прав потребителей и отдельных категорий граждан	Красный проспект, 34, каб.127	227-42-35



Отдел по защите прав потребителей и отдельных категорий граждан управления социальной поддержки населения мэрии города Новосибирска

## ДИСТАНЦИОННАЯ ПРОДАЖА ТОВАРОВ



Продажа товаров дистанционным способом регулируется Законом РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон), Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи (далее – Правила), утвержденные Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463.

Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключаяющими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении договора дистанционным способом продажи товара.

При дистанционном способе продажи товара продавец обязан заключить договор розничной купли-продажи с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар на условиях оферты.

Под офертой понимается предложение заключить договор, в котором изложены существенные условия, адресованные определённому лицу, ограниченному или неограниченному кругу лиц.

Если получатель (адресат) принимает оферту (выражает согласие), это означает заключение между сторонами предложенного договора на оговорённых в оферте условиях. Оферта может быть письменной или устной. Существенными условиями розничного договора купли-продажи является наименование товара, количество, цена, сроки передачи товара, условия доставки.

Продавец, до заключения договора розничной купли-продажи обязан предоставить потребителю информацию:

- об основных потребительских свойствах товара;
- о своем фирменном наименовании, о государст-

венном регистрационном номере, об адресе (месте нахождения), адресе электронной почты, номере телефона;

- о фирменном наименовании изготовителя товара, адресе (месте нахождения);
- о цене и условиях приобретения товара;
- об условиях доставки;
- о сроках службы, годности, гарантийном сроке;
- о порядке оплаты товара;
- о форме и способах направления претензий. В случае если такая информация продавцом не представлена, потребитель вправе направить претензию в любой форме и любым способом.

Обязательства продавца по передаче товара (иные обязательства, связанные с передачей товара), возникают 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.

Договор розничной купли-продажи считается заключенным с момента выдачи продавцом потребителю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи.

**Доставленный товар** передается потребителю по указанному 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 Российской Федерации или договором розничной купли-продажи.

**В соответствии со статьей 26<sup>1</sup> Закона потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – 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, потребитель вправе отказаться от товара в течение 3-х месяцев с момента передачи товара.

**Возврат товара надлежащего качества** возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также имеется 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.

При отказе потребителя от товара продавец должен возратить 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.

**Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества**, если это не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- а) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;
- б) соразмерного уменьшения покупной цены;
- в) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;