

ВОЗВРАТ ИЛИ ЗАМЕНА ТОВАРА

Покупатель вправе отказаться от товара:

- до его передачи – в любое время;
- после его передачи – в течение 7 дней.

Если Продавец не предоставил Покупателю информацию о порядке и срока возврата, срок возврата увеличивается до 3 месяцев.

Возврат товара Продавцу осуществляется в той же форме, что и приобретение товара, т.е. дистанционно.

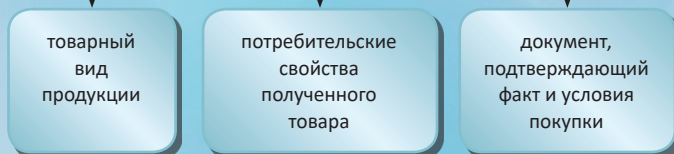
Покупатель отправляет Продавцу заявление с претензией.

От Продавца поступает контактная информация о пересылке. Покупатель пересылает покупку обратно.

Продавец возвращает денежную сумму, уплаченную Покупателем по договору, за исключением расходов

Продавца на доставку от Покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

Возврат товара надлежащего качества возможен, если Покупатель сохранил:



При дистанционной торговле Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору



Важная информация!

Не допускается продажа дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством РФ (например, товары лекарственного характера, оружие, драгоценные металлы).

При наличии спора между сторонами, Покупатель может обратиться в суд относительно защиты своих потребительских прав.

В случае нарушения прав потребителя со стороны Продавца, Покупатель вправе обратиться за защитой в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области (Управление Роспотребнадзора по Мурманской области):

- адрес: 183038, г. Мурманск, ул. Коммуны, д, 7
- электронная почта: adm@murmanpotrebnadzor.ru
- сайт: <http://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/>
- телефон приемной: 8(8152) 47-26-72



Комитет по экономическому развитию администрации города Мурманска

ДИСТАНЦИОННАЯ ТОРГОВЛЯ

ИНФОРМАЦИЯ для потребителей





ЧТО ТАКОЕ ДИСТАНЦИОННАЯ ТОРГОВЛЯ

Дистанционная торговля - одна из форм розничной продажи товаров, которая прочно вошла в нашу повседневную жизнь и с каждым годом завоевывает все большую популярность. В отличие от традиционной – магазинной – торговли необходимым условием для осуществления торговли данным способом является наличие между Продавцом и Покупателем расстояния.

Покупатель совершает покупку на основе визуальных образов товара и текстового описания с использованием различных каналов коммуникации (Интернет, почтовая связь, телекоммуникации и т.п.).

Данный метод торговли является достаточно новым на отечественном рынке и вероятность столкнуться с недобросовестным Продавцом пока еще велика. Знание закона и прав помогут Покупателю уберечь себя от неприятных моментов, связанных с покупкой, приобретенной дистанционным способом.

ПРЕИМУЩЕСТВА ДИСТАНЦИОННОЙ ТОРГОВЛИ:

- Потребитель может рассматривать сделанное ему предложение, находясь дома, свободно и не испытывая давления со стороны Продавца;
- Потребитель имеет возможность сравнивать предложения различных Продавцов;
- Дистанционные способы коммуникации дают Потребителю возможность быть информированным о способах и сроках доставки предлагаемых товаров и/или услуг;
- Потребитель может выбирать каким образом сделать заказ, оплатить его, а также когда и куда должен быть доставлен товар согласно условиям, установленных Продавцом
- Потребитель имеет право вернуть товар или отказаться от заказанных услуг в период и исходя из условий, установленных Продавцом.

**Чтобы обеспечить интересы Покупателя,
Продавец должен сообщить следующие
сведения**

до заключения договора купли-продажи – полную информацию о товаре (об основных потребительских свойствах, месте изготовления, цене, сроках службы и годности, гарантийном сроке) и о себе (адрес, полное наименование), а также об условиях приобретения, доставке, порядке оплаты

в момент доставки товара
(в письменной форме, для импортных товаров – на русском языке):

- об основных потребительских свойствах товара;
- цена (в рублях) и условия приобретения товара;
- о гарантийном сроке (если он установлен);
- о сроке службы или сроке годности товара;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товара;
- адрес и наименование изготовителя (продавца);
- информация о порядке и сроках возврата товара;
- о правилах продажи товаров;
- условия эксплуатации и правила хранения товара;
- наименование технического регламента или иное обозначение, установленное законодательством РФ о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара.



Дистанционная продажа товаров регулируется следующими нормативными актами:

- Европейская конвенция о международной почтовой и дистанционной торговле (так называемый Этический кодекс);
- Гражданский Кодекс Российской Федерации (ст. 497 «Продажа товара по образцам и дистанционный способ продажи товара»);
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ст. 26.1 «Дистанционный способ продажи товара»);
- Федеральный Закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» (ст. 8 «Реклама товаров при дистанционном способе их продажи»);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27.09.2007 № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом»;
- Федеральный Закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1007 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам продажи товаров и оказания услуг»;
- Кодекс Российской Федерации «Об административных правонарушениях»;
- Федеральный Закон от 30.06.2003 № 87-ФЗ «О транспортно-экспедиционной деятельности»;
- Письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 12.10.2007 № 0100/10281-07-32 «О контроле за соблюдением Правил продажи товаров дистанционным способом».