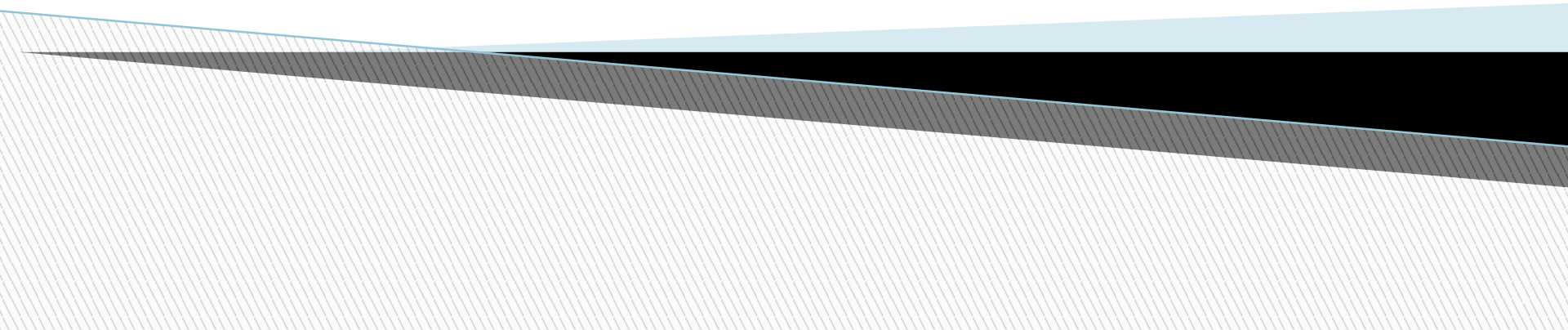


Тема 6

Особенности защиты прав потребителя при дистанционном способе продажи товара и продаже товаров по образцу.



План:

1. Продажа товаров по образцам.
2. Общие положения о дистанционной торговле.
3. Продажа товаров, бывших в употреблении.



1. Продажа товаров по образцам.

ПРАВИЛА ПРОДАЖИ ТОВАРОВ ПО ОБРАЗЦАМ

- Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463 "Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации"
- В частности:
- - на торговых объектах (за исключением мест, не предназначенных для свободного доступа потребителей) не допускается ограничение прав потребителей на поиск и получение любой информации в любых формах из любых источников, в том числе путем фотографирования товара;
- - продавец обязан обеспечить наличие ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, цены за единицу товара или за единицу измерения товара (вес (масса нетто), длина и др.);
- - при продаже продавцом товара, который может быть измерен, продавец обязан применять средства измерений, находящиеся в исправном состоянии и соответствующие требованиям законодательства РФ об обеспечении единства измерений;
- - обязанность продавца по предоставлению потребителю кассового или товарного чека признается исполненной также при направлении чека с помощью электронных и иных технических средств, если иное не предусмотрено федеральным законом;

Соблюдение следующих требований к порядку продажи товаров по образцам:

- в организации, осуществляющей продажу товаров по образцам, должны быть выделены помещения для демонстрации образцов предлагаемых к продаже товаров;
- образцы товаров, предлагаемых к продаже, должны быть выставлены в месте продажи в витринах, на прилавках, подиумах, стендах, специальных пультах, оборудованное и размещение которых позволяет покупателям ознакомиться с товарами, например, при продаже комплектов (наборов) мебели в демонстрационном помещении (торговом зале) могут оформляться интерьеры, имитирующие жилые, бытовые помещения, кухни с использованием других предметов обстановки и оборудования, а также стенды с образцами тканей или отделочных материалов, применяемых для производства изделий;
- образцы товаров, требующие ознакомления покупателей с их устройством и действием, демонстрируются в присутствии продавца-консультанта;
- образцы товаров, предлагаемых к продаже, демонстрируются в собранном, технически исправном состоянии, без наружных повреждений. Изделия аудио- и видеотехники, музыкальные товары, фото- и киноаппаратура, часы, бытовая техника и другие товары, не требующие специального оборудования для подключения и пуска в эксплуатацию, демонстрируются в действующем состоянии;
- продавец должен осуществлять периодическое обновление выставленных образцов с учетом предупреждения потери их качества.

Договор может быть заключен в месте продажи товаров путем составления документа, подписанного сторонами, либо путем передачи покупателем сообщения о намерении приобрести товар посредством почтовой, телеграфной, телетайпной, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что сообщение исходит от покупателя, а также в иной форме, согласованной продавцом и покупателем, при непосредственном заключении договора

Предложение покупателя о пересылке товара почтовым отправлением в адрес «До востребования» может быть принято только с согласия продавца.

Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара, в месте его продажи или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар на условиях, предложенных продавцом.

8. Покупатель до передачи ему товара вправе отказаться от исполнения договора при условии возмещения продавцу расходов, понесенных в связи с совершением действий по выполнению договора.
9. Передача покупателю товара, приобретенного по образцу, может быть произведена путем пересылки его почтовыми отправлениями, перевозки железнодорожным, автомобильным, воздушным или водным транспортом с доставкой товара по месту, указанному покупателем в договоре.

В случаях, предусмотренных договором, передача покупателю товара может быть произведена продавцом непосредственно после оплаты товара в месте продажи.

10. Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и в сроки, которые установлены в договоре. Доставка товара транспортом в пределах населенного пункта, где он продан, должна быть осуществлена в сроки, определяемые соглашением сторон, но не позднее 3 календарных дней с момента оформления и оплаты покупки. В иных случаях сроки доставки товара покупателю устанавливаются договором. Если в договоре срок доставки товара не определен и отсутствуют возможности определить этот срок, то товар должен быть передан в разумный срок. Обязательство, не исполненное в разумный срок, продавец должен выполнить в семидневный срок со дня предъявления покупателем требования о его исполнении.
11. Пересылке товаров почтой или перевозке соответствующим видом транспорта подлежат товары, транспортировка которых не запрещена законодательством РФ. Отношения между продавцом и организациями транспорта, почтовой связи при продаже товаров по образцам регулируются законодательством РФ.
12. Установка, подключение, наладка и пуск в эксплуатацию отдельных технически сложных товаров, на которые в соответствии с технической и эксплуатационной документацией установлено запрещение на самостоятельное выполнение этих процедур покупателем, а также обязательный инструктаж о правилах пользования товарами производятся сервисными службами продавца или другими организациями, с которыми продавец имеет договоры на техническое обслуживание реализуемых им товаров. Оказание этих услуг должно быть осуществлено в сроки, определенные соглашением сторон, но не позднее 7 календарных дней с момента доставки товара покупателю.
13. Договор считается исполненным с момента доставки товара в место, указанное в договоре, а если место передачи товара договором не определено, то с момента доставки товара по месту жительства покупателя или получателя, если иное не было предусмотрено договором. Если одним из условий договора является оказание услуг, то договор считается исполненным с момента выполнения этих услуг. В случае, если доставка товара произведена в установленные договором сроки, но товар не был передан покупателю по его вине, новая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом после повторной оплаты покупателем стоимости услуги по доставке товара.

14. Продавец обязан передать покупателю товар, который полностью соответствует его образцу, качество которого соответствует информации, представленной покупателю при заключении договора, а также информации, доведенной до его сведения при передаче товара (в техническом паспорте на товар, правилах его использования, на этикетке или ярлыке, прикрепленным к товару, на самом товаре или его упаковке либо другими способами, предусмотренными для отдельных видов товаров).

При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется. Если продавец при заключении договора был поставлен покупателем в известность о конкретных целях приобретения товара, он обязан передать покупателю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Если законом или иными нормативными правовыми актами РФ, принятыми в соответствии с законом, предусмотрены обязательные требования к качеству товара, продавец обязан передать покупателю товар, соответствующий этим требованиям. Одновременно с товаром продавец обязан передать покупателю относящиеся к нему документы (технический паспорт, инструкцию по эксплуатации и др.).

15. В случае если доставленный товар передается покупателю или получателю по месту его жительства или иному указанному им адресу, товар принимается покупателем или получателем в соответствии с данными сопроводительного документа (извещение, квитанция) на товар.

Последствия нарушения прав потребителя при продаже товаров по образцам

1. В случае, когда покупателю передается товар с нарушением условий договора о количестве, ассортименте, комплектности, таре и (или) упаковке товара, он обязан не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях. При обнаружении нарушений условий договора о качестве товара в течение гарантийного срока или срока годности товара либо в разумный срок, но не более 2 лет, если гарантийный срок или срок годности не установлен, покупатель извещает продавца об этих нарушениях, но не позднее 20 дней после окончания этого срока. В указанный срок товар может быть возвращен продавцу, который обязан его принять и в случае необходимости провести проверку его качества. Последствия невыполнения покупателем указанных требований определяются в соответствии с Гражданским кодексом РФ.
 2. Покупатель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору:
 - потребовать безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;
 - соразмерного уменьшения покупной цены;
 - замены на товар надлежащего качества этой же марки (этих же модели и (или) артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. В отношении технически сложного товара покупатель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение 15 дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенного недостатка товара, или нарушения установленных Законом о защите прав потребителей сроков устранения недостатков товара, или невозможности использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков;
 - отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет покупатель должен вернуть товар с недостатками.Сроки исполнения указанных требований продавцом определяются в соответствии с Законом о защите прав потребителей.
- Покупатель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований покупателя.

3. При отказе продавца передать товар покупатель вправе отказаться от исполнения договора. В случае, когда продавец, получивший сумму предварительной оплаты товара, не исполняет обязанность по его передаче в установленный договором срок, покупатель вправе требовать передачи оплаченного товара в установленный новый срок или возврата суммы предварительной оплаты за товар, не переданный продавцом. При этом покупатель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором срока передачи предварительно оплаченного товара. В случае нарушения установленного договором срока передачи предварительно оплаченного товара покупателю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 0,5 процента суммы предварительной оплаты товара.

4. Требования покупателя, связанные с расторжением договора, устранением нарушений его условий, недостатками товара, возмещением убытков, передаются продавцу в письменной форме с приложением необходимых документов, обосновывающих эти требования (документ, удостоверяющий факт покупки в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки или сроки годности (службы), технический паспорт или иной заменяющий его документ, гарантийный талон, а также документы, подтверждающие недостатки товара и убытки, причиненные покупателю в связи с ненадлежащим качеством товара).



2. Общие положения о дистанционной торговле.

ПРАВИЛА ПРОДАЖИ ТОВАРОВ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ

Дистанционный способ продажи товаров предусмотрен в ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей, в ст. 497 Гражданского кодекса РФ, а также закреплен в Правилах продажи товаров дистанционным способом, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. N 2463 “Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации”

В п. 1 ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей установлено, что 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 исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

Согласно Постановлению Правительства РФ под **продажей товаров дистанционным способом** понимается **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, исключаящими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.**

Особенности дистанционного способа продажи товаров

Согласно действующему законодательству дистанционный способ продажи товара имеет следующие особенности:

- . При дистанционном способе продажи товара продавец обязан заключить договор розничной купли-продажи с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар на условиях оферты.
- . Обязательства продавца по передаче товара и 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.
- . При дистанционном способе продажи товара с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") и (или) программы для электронных вычислительных машин продавец предоставляет потребителю подтверждение заключения договора розничной купли-продажи на условиях оферты, которая содержит существенные условия этого договора, после получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи.
- Указанное подтверждение должно содержать номер заказа или иной способ идентификации заказа, который позволяет потребителю получить информацию о заключенном договоре розничной купли-продажи и его условиях.
- . Продавец или уполномоченное им лицо вправе ознакомить потребителя, заключившего договор розничной купли-продажи дистанционным способом продажи товара, с приобретаемым товаром до его передачи потребителю.
- . Товар признается непредназначенным для продажи дистанционным способом продажи товара в случае, если продажа товара на сайте и (или) странице сайта в сети "Интернет" и (или) в программе для электронных вычислительных машин подразумевает предварительное согласование условий договора розничной купли-продажи, в том числе согласование наличия, наименования и количества товара, а также в иных случаях, когда продавец явно определил, что соответствующий товар не предназначен для продажи дистанционным способом продажи товара.

- При дистанционном способе продажи товара с использованием сети "Интернет" продавец обязан обеспечить возможность ознакомления потребителя с **офертой** путем ее размещения на сайте и (или) странице сайта в сети "Интернет" и (или) в программе для электронных вычислительных машин, если соглашением между продавцом и владельцем агрегатора не предусмотрен иной порядок исполнения такой обязанности.
- . При дистанционном способе продажи товара продавец предоставляет потребителю полную и достоверную информацию, характеризующую предлагаемый товар, посредством ее размещения на сайте и (или) странице сайта в сети "Интернет", и (или) в программе для электронных вычислительных машин, и (или) в средствах связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.), и (или) в каталогах, буклетах, проспектах, на фотографиях или в других информационных материалах.
- Обязанность продавца, предусмотренная пунктом 3 статьи 26¹ Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", признается исполненной также в случае предоставления потребителю информации с помощью электронных и иных технических средств.
- . Юридические лица, зарегистрированные на территории Российской Федерации и осуществляющие продажу товаров дистанционным способом продажи товара на территории Российской Федерации, обязаны указывать полное фирменное наименование (наименование), основной государственный регистрационный номер, адрес и место нахождения, адрес электронной почты и (или) номер телефона.
- Индивидуальные предприниматели, зарегистрированные на территории Российской Федерации и осуществляющие продажу товаров дистанционным способом продажи товара на территории Российской Федерации, обязаны указывать фамилию, имя, отчество (при наличии), основной государственный регистрационный номер, адрес электронной почты и (или) номер телефона.
- Указанная информация доводится до потребителя посредством ее размещения на сайте (при его наличии) и (или) странице сайта в сети "Интернет" (при его наличии), а также в программе для электронных вычислительных машин (при ее наличии).
- . 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 Российской Федерации или договором розничной купли-продажи.
- В случае если доставка товара произведена в установленные договором розничной купли-продажи 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.

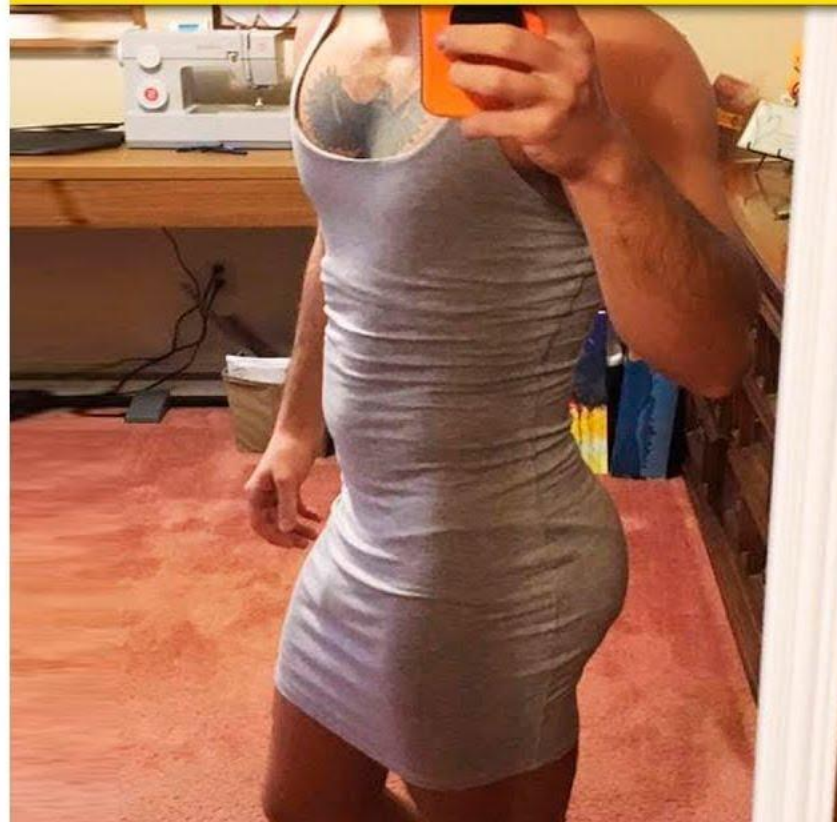
- . Продавец доводит до потребителя в порядке, предусмотренном абзацем третьим пункта 19 настоящих Правил, информацию о форме и способах направления претензий. В случае если такая информация продавцом не представлена, потребитель вправе направить претензию в любой форме и любым способом.
- . При дистанционном способе продажи товара обязанность продавца по возврату денежной суммы, уплаченной потребителем по договору розничной купли-продажи, возникает в соответствии с пунктом 4 статьи 26¹ Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".
- . Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной потребителем в соответствии с договором розничной купли-продажи за товар ненадлежащего качества, несет продавец. В других случаях распределение указанных расходов определяется офертой.
- . Оплата товара потребителем путем перевода средств на счет третьего лица, указанного продавцом, не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной потребителем суммы при возврате потребителем товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества.
- . Идентификация потребителя в целях заключения и (или) исполнения договора розничной купли-продажи с использованием сети "Интернет" может осуществляться в том числе с помощью федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме", если необходимость такой идентификации предусмотрена законодательством Российской Федерации.
- . Продажа лекарственных препаратов для медицинского применения при дистанционном способе продажи товара осуществляется в соответствии с Правилами выдачи разрешения на осуществление розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом, осуществления такой торговли и доставки указанных лекарственных препаратов гражданам, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2020 г. № 697 "Об утверждении Правил выдачи разрешения на осуществление розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом, осуществления такой торговли и доставки указанных лекарственных препаратов гражданам и внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросу розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом".

При продаже товара дистанционным способом потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение **7 дней**. Возврат товара надлежащего качества возможен, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также 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.

ЗАКАЗАЛ



ПОЛУЧИЛ



Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе потребителя от товара продавец должен вернуть ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через **10 дней** со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

В случае если возврат суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, осуществляется не одновременно с возвратом товара покупателем, возврат указанной суммы осуществляется продавцом с согласия покупателя одним из следующих способов:

наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;

почтовым переводом;

путем перечисления соответствующей суммы на банковский или иной счет покупателя, указанный покупателем.

Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, несет продавец.

Последствия нарушения прав потребителя при продаже товара дистанционным способом

1. При отказе продавца передать товар покупатель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения причиненных убытков.
2. В случае если покупателю передается товар с нарушением условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки товара, покупатель может не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях.
3. Если обнаружены недостатки товара, в отношении которого гарантийные сроки или сроки годности не установлены, покупатель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня передачи его покупателю, если более длительные сроки не установлены законами или договором.

Покупатель также вправе предъявить требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

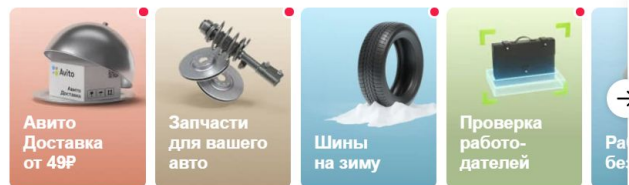


3. Продажа товаров, бывших в употреблении.

- Сегодня существуют торговые площадки, на которых предлагается товар, бывший в употреблении.



- Личные вещи
- Транспорт
- Работа
- Для дома и дачи
- Недвижимость
- Предложение услуг
- Хобби и отдых
- Электроника
- Животные
- Готовый бизнес и оборудование



Сервисы и услуги Авито

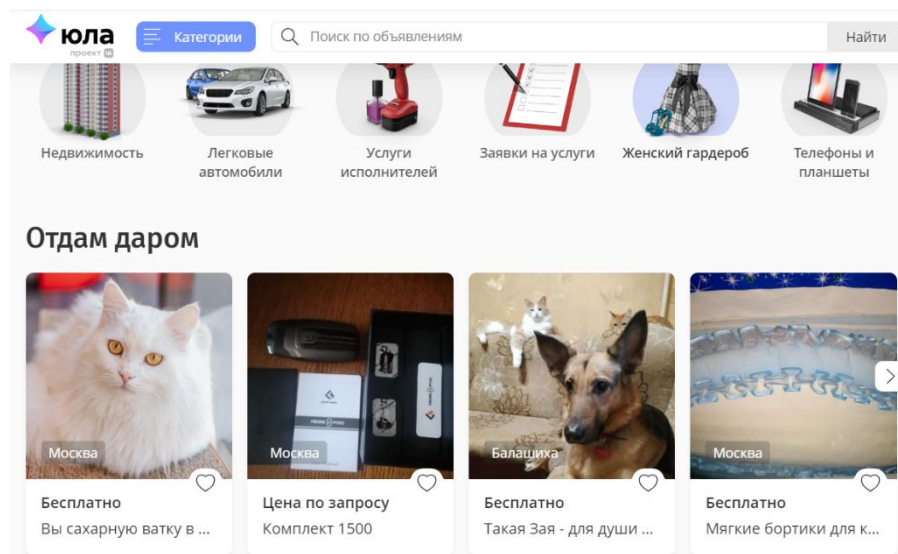
- Доставка**
Проверка при получении и возможность бесплатно вернуть товар
- Автотека**
Отчёт с историей авто: пробег, владельцы, сведения о залоге, ДТП и ремонтах
- Онлайн-бронирование жилья**
Посуточная аренда квартир и домов: большой выбор вариантов для поездок по России

Рекомендации для вас



© ООО «КЕХ eКоммерц», 2007–2021
Условия использования Авито
Политика о данных пользователей

Реклама на сайте



- Не подлежат продаже бывшие в употреблении медицинские изделия, лекарственные препараты, предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, товары бытовой химии, бельевые изделия швейные и трикотажные, чулочно-носочные изделия, а также посуда разового использования.
- При передаче технически сложных товаров бытового назначения, бывших в употреблении, потребителю одновременно передаются (при наличии у продавца) соответствующие технические и (или) эксплуатационные документы (технический паспорт или иной, заменяющий его документ, инструкция по эксплуатации), а также гарантийный талон на товар, подтверждающий право потребителя на использование оставшегося гарантийного срока.

Правила продажи непродовольственных товаров, принятых на комиссию

Не допускается комиссионная торговля товарами, которые изъяты из оборота, розничная продажа которых запрещена или ограничена, драгоценными металлами и драгоценными камнями (за исключением ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней и ограненных сертифицированных драгоценных камней), товарами для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях, предметами личной гигиены, изделиями швейными и трикотажными бельевыми, изделиями чулочно-носочными, изделиями и материалами, контактирующими с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования, товарами бытовой химии и лекарственными препаратами.

При продаже непродовольственных товаров, принятых на комиссию, продавец обеспечивает наличие на товаре ярлыка, содержащего:

а) сведения, характеризующие состояние товара (новый, бывший в употреблении, недостатки товара);

б) сведения о подтверждении соответствия товара установленным требованиям, а также о сроке годности и (или) сроке службы. В случае если такая информация отсутствует, продавец обязан предоставить потребителю информацию о том, что соответствие товара установленным требованиям должно быть подтверждено, на него должен быть установлен срок годности или срок службы, но сведения об этом отсутствуют.

. При передаче товара потребителю одновременно передаются установленные изготовителем комплект принадлежностей (при наличии) и документы, содержащие информацию о правилах и условиях безопасного использования товара (при наличии).

Вместе с товаром, в отношении которого установлен гарантийный срок, если он не истек, потребителю передаются (при наличии у продавца) соответствующие технические и (или) эксплуатационные документы (технический паспорт или иной заменяющий его документ, инструкция по эксплуатации), а также гарантийный талон на товар, подтверждающий право потребителя на использование оставшегося гарантийного срока.

Изделия из драгоценных металлов и (или) камней

- Можно продавать изделия из драгоценных металлов, только **если на них есть проба**. Исключение - товары из
- серебра российского производства с любым весом. Раньше без пробы можно было продавать только серебряные
- изделия массой до 3 грамм включительно.
- На изделиях российского производства дополнительно должен быть **оттиск именника** - клеймо изготовителя с
- указанием индивидуальных знаков изготовителя и года производства.
- Изделия и драгоценные камни следует продавать в потребительской упаковке.
- У каждого изделия должен быть **опломбированный ярлык** с указанием следующей информации:
 - наименование изделия, металла, драгоценных камней и других вставок;
 - проба;
 - форма огранки и качественно-цветовые характеристики драгоценных камней;
 - изготовитель;
 - артикул и (или) модель;
 - общий вес;
 - цена.
- При покупке продавец обязан проверить соответствие изделия данным из ярлыка, а для драгоценных
- камней - информации из сертификата.

Кстати, покупатель имеет право потребовать взвесить изделие в его присутствии.

Таким образом он может проверить, соответствует ли информация на ярлыке реальному весу.

- Продавец больше не обязан передавать покупателю товарный чек при продаже ювелирных изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней.
- Можно продавать изделия и драгоценные камни дистанционно. И по новым правилам при этом способе покупки потребитель имеет право **вернуть товар надлежащего качества**.



Животные и растения

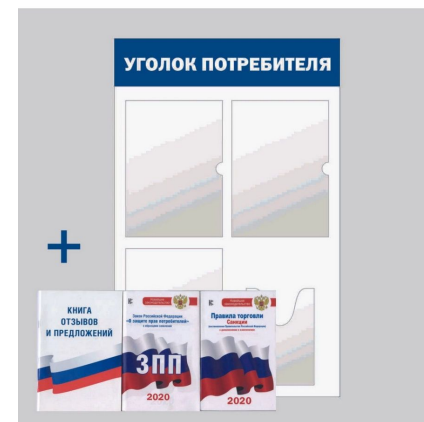
- При продаже животных и растений нужно предоставить покупателю следующую информацию:
 - видовое название;
 - особенности содержания и разведения.
- Для определенных видов диких животных действуют дополнительные требования. Подробнее можно прочитать в [п.52 Постановления Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463.](#)
- При продаже животных и растений **товарный чек нужно оформлять только по просьбе покупателей.**

4. НОВЕЛЛЫ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА.

▣ 1. Книги жалоб больше нет

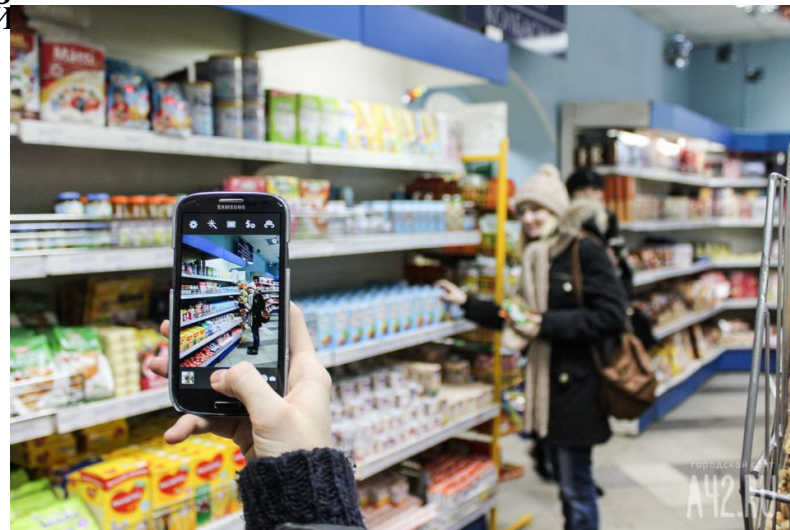
Вообще-то она официально называлась «книга отзывов и предложений», и раньше продавец должен был предоставить ее покупателю по первому его требованию. С 2021 года магазины не обязаны ее иметь.

Любопытно, что у организаций общепита, которые с 2021 г. тоже работают по новым Правилам, книга отзывов по-прежнему должна быть.



2. Покупателям разрешили свободно фотографировать в магазине

- Ранее запрета на фотографию тоже не было, но при этом нигде не говорилось, что покупатели вправе делать фотосъемку. Из-за этого иногда возникали конфликты между продавцами и покупателями.
- Теперь в розничных Правилах прямо сказано, что «...не допускается ограничение прав потребителей на поиск и получение любой информации в любых формах из любых источников, в том числе путем фотографирования товара...». И как разъяснил Роспотребнадзор, теперь любой потребитель вправе зафиксировать, например на камеру мобильного телефона, те нарушения, с которыми он столкнулся в торговой



3. Технику и ювелирные украшения, купленные через Интернет, можно запросто вернуть

Продавец обязан обменять либо принять обратно (и вернуть деньги) следующие товары, купленные дистанционно, **даже если они надлежющего качества:**

- технически сложные бытовые товары (это, к примеру, холодильники, кондиционеры, роботы-пылесосы, плиты, стиральные машины);
- ювелирные изделия из драгоценных металлов и (или) камней;
- транспортные средства.

Отказать покупателю продавец может лишь в том случае, если товарный вид или потребительские свойства товара утрачены.

До недавнего времени отдельные суды иногда высказывали иную точку зрения.



Напомним, что потребитель вправе отказаться от товара, заказанного дистанционно [п. 4 ст. 26.1 Закона от 07.02.1992 № 2300-1](#):

- • в любое время до его передачи;
- • в течение 7 дней после передачи товара без объяснения причин;
- • в течение 3 месяцев с момента передачи товара, если в момент доставки не была предоставлена письменная информация о порядке и сроках возврата товара.

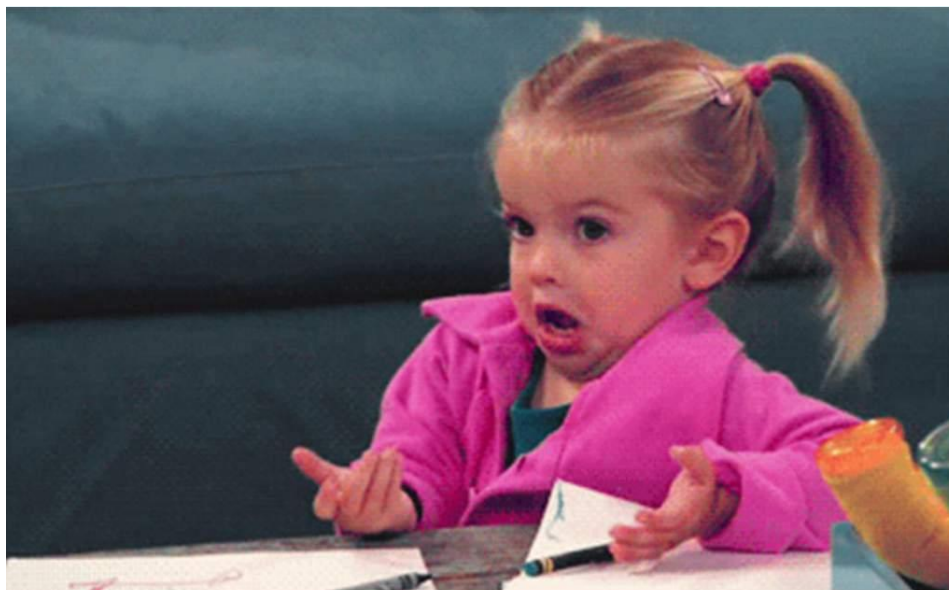


Внимание

По новым Правилам, если продавец не довел до потребителя информацию о форме и способах направления претензий, тот может направить ее в любой форме и любым способом, хоть по мессенджеру. В свою очередь, продавец обязан дать ответ на претензию покупателя¹. Но вот срок для такого ответа не установлен.

4. Интернет-заказ может получить любой, кто знает его номер

- По новым Правилам купленный дистанционно товар вправе получить как тот, кто его непосредственно заказал, так и любой другой человек, который сообщит курьеру номер заказа или как-то иначе подтвердит оформление заказа [п. 14 Правил № 2463](#).
- То есть родственникам и другим лицам, совместно проживающим с потребителем, не нужно теперь предъявлять доставщику доверенность либо паспорт [Информация Роспотребнадзора «О новых правилах продажи товаров в розницу»](#). Но Роспотребнадзор говорит, что продавец в договоре может предусмотреть и более строгие правила (например, при доставке дорогостоящих товаров).
- Раньше другой человек мог получить интернет-покупку вместо непосредственного заказчика, только предъявив доставщику квитанцию или иной документ, подтверждающий заказ [п. 26 Правил продажи товаров дистанционным способом, утв. Постановлением Правительства от 27.09.2007 № 612 \(документ утратил силу\)](#).



А ЧО, ТАК МОЖНО БЫЛО???

ВЫВОД:

Таким образом, на возврат товара, купленного в интернет-магазине, действуют особые правила. Они отличаются от тех, которые действуют при розничной продаже.

При дистанционной продаже отсутствует перечень невозвратных товаров: покупки можно вернуть в течение 7 дней после их получения.

Главное, обеспечить сохранность упаковки и внешнего вида товара.

В указанные сроки входят выходные и праздники, но отсчет начинается только со следующего дня после покупки. Если продавец не оповещает покупателя о сроках на возврат, то «период охлаждения» для беспрепятственного возврата товара продлевается с 7 дней до 3 месяцев.

Возврат денежных средств продавец производит в сроки до 10 дней.