

# ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

**ЧТО НАДО ЗНАТЬ ПРИ  
ПОКУПКЕ СМАРТФОНА  
ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ**

Согласно Постановления Правительства РФ от 10.11.2011 N 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров» смартфон является технически сложным товаром.

Продажа технически сложных товаров дистанционным способом – продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления потребителя с предложенным Интернет-магазином описанием товара и представленным на фотоснимках, размещённых на интернет-сайтах, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

Отношения по договору купли-продажи технически сложных товаров, приобретённых гражданами-потребителями дистанционным способом, порядок продажи товаров дистанционным способом регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (далее - ГК РФ), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон), Правилами продажи товаров дистанционным способом, утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2007 № 612 (далее – Правила), Перечень технически сложных товаров, утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 № 924 (далее – Перечень).

### **Право потребителя на информацию:**

1. Продавец должен до заключения договора розничной купли-продажи предоставить потребителю информацию об

основных потребительских свойствах товара и адресе (месте нахождения) продавца, месте изготовления товара, полном фирменном наименовании (наименовании) продавца, цене и условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, порядке оплаты товара, а также о сроках, в течение которых действует предложение о заключении договора (п. 2 ст. 26.1 Закона, п. 9 Правил).

2. В момент доставки товара продавец обязан довести до сведения покупателя в письменной форме сведения о потребительских свойствах товара, порядке и сроках возврата товаров потребителем и т.д. (п. 9 Правил).

3. В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара (п. 4 ст. 26.1 Закона, п. 21 Правил).

4. Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у покупателя указанного документа не лишает его возможности сослаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца (п. 4 ст. 26.1 Закона, п. 21 Правил).

5. При отказе покупателя от товара продавец должен вернуть ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования (п. 4 ст. 26.1 Закона, п. 21 Правил).

## **Право потребителя на соблюдение условий договора розничной купли-продажи товара:**

1. Продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору и информации, предоставленной покупателю при заключении договора, а также информации, доведенной до его сведения при передаче товара (в технической документации, прилагаемой к товару, на этикетках, путем нанесения маркировки либо иными способами, предусмотренными для отдельных видов товаров) (п. 25 Правил).

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 (п. 27 Правил). Однако если покупателем были обнаружены недостатки товара, в отношении которого гарантийные сроки или сроки годности не установлены, то он 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 (п. 27 Правил).

## **Возврат товара надлежащего качества:**

На основании п. 21 Правил потребитель, который приобрел технически-сложный товар дистанционным способом, в отличие от приобретения аналогичного товара в магазине (офисе), при условии, что сохранены товарный вид, потребительские свойства, вправе отказаться от него в любое время до передачи товара продавцом и потребовать возврата оплаченной стоимости, а после фактического получения товара в вправе предъявить аналогичные требования 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, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара.

Для реализации данного права, предусмотренного п. 21 Правил, потребителю необходимо в установленные Правилами сроки уведомить продавца об отказе. Данное уведомление необходимо оформить в письменном виде (например, в виде претензии) в двух экземплярах, один из которых направить продавцу (например, заказной почтой), второй оставить у себя. Дополнительно свои требования Вы можете продублировать посредством электронных сообщений.

При отказе покупателя от товара продавец должен вернуть ему уплаченную сумму в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

### **Возврат товара ненадлежащего качества:**

В соответствии с п. 5. ст. 26.1 Закона последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными ст. ст. 18 - 24 Закона.

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона в отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи 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 пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Как видно из положений ст. 18 Закона потребитель вправе отказаться от приобретенного дистанционным способом технически сложного товара, однако в данной ситуации законом установлены определенные ограничения на предъявление такого требования. Так в частности при наличии любого недостатка (даже не существенного) потребитель вправе отказаться до истечения 15 дней со дня покупки, а вот по истечении указанного срока только при наличии условий, установленных Законом.

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Коми»

Консультационный центр по защите прав потребителей

г. Сыктывкар, ул. Орджоникидзе, д. 71

тел.: (8212) 21-93-22

(8212) 46-85-25



2019

