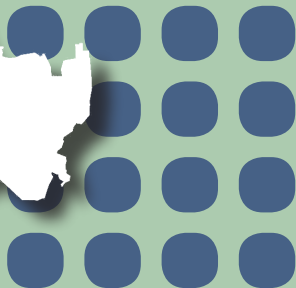


Департамент потребительского рынка
Ростовской области



ДИСТАНЦИОННЫЙ СПОСОБ ПРОДАЖИ ТОВАРА

(Для организаций
и индивидуальных предпринимателей)



Департамент потребительского рынка
Ростовской области



ДИСТАНЦИОННЫЙ СПОСОБ ПРОДАЖИ ТОВАРА

Телефоны горячей линии:
8(863)301-0-103,
+7(961)301-0-103

Сайт
www.zppdon.ru
www.zppdon.rf

Ростов-на-Дону
2011

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ:

«Покупатель» – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

«Продавец» – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу товаров дистанционным способом.

«Продажа товаров дистанционным способом» – 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 посредством средств связи, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

ДИСТАНЦИОННЫЙ СПОСОБ ПРОДАЖИ ТОВАРОВ

21 декабря 2004 года в Закон РФ «О защите прав потребителей»¹ была введена новая статья – 26.1, регулирующая дистанционный способ продажи товаров.

Согласно этой статье при таком способе продажи договор купли-продажи заключается на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков,

¹ Далее – Закон

средств связи или иным способом, при котором невозможно непосредственное ознакомление потребителя с товаром.

Таким образом, выделяются основные характеристики данной торговли. Во-первых, отсутствие прямого, непосредственного контакта потребителя с товаром либо его образцом до заключения договора и в момент его заключения, и, во-вторых, определение средств реализации товаров: каталоги, буклеты, проспекты, фотоснимки, средства связи и т.д.

Наиболее уязвимым местом при дистанционных продажах является не столько товар как таковой, а недостаточная, недостоверная информация о продавце, потребительских свойствах и качестве товара. При этом следует исходить из того, что 80% реального товарооборота при дистанционной торговле приходится на анонимных продавцов.

Законодательством о защите прав потребителей не определяются порядок, условия заключения договора на момент доставки товара, его форма, что приводит на практике к тому, что либо вообще не заключаются с потребителями соответствующие договоры, либо в них содержатся условия, ущемляющие права потребителя.

По своей сути продажа товаров дистанционным способом сочетает в себе продажу товаров по образцам и продажу товаров с условием о его доставке покупателю. Правда с той разницей, что покупатель непосредственно товар не видит, а может ознакомиться лишь с его описанием посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара способами. Дистанционный способ продажи товаров осуществляется посредством таких видов связи, как телевизионной, почтовой, радиосвязи. Сюда можно добавить электронную почту, интернет, телефонную связь (СМС, ММС и др.).

До заключения договора продавцом должна быть предоставлена потребителю следующая информация:

- сведения об основных потребительских свойствах товара;
 - сведения об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара;
 - сведения о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя);
 - сведения о цене и об условиях приобретения товара;
 - сведения о сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке;
- должна содержать сведения:
- о доставке товара;
 - о порядке оплаты товара;
 - о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

В момент доставки товара потребителю должна быть в письменной форме предоставлена вся необходимая и достоверная информация о товарах, обеспечивающая возможность их правильного выбора (по отдельным видам товаров перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации).

В дополнение к вышеуказанным сведениям, предоставляемым до заключения договора в момент доставки товара, согласно ст. 10 Закона в обязательном порядке доводится:

наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

сведения об основных потребительских свойствах товаров, в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе

изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Перечень товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством Российской Федерации;

цену в рублях и условия приобретения товаров, в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

гарантийный срок, если он установлен;

правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;

информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;

срок службы или срок годности товаров, установленный в соответствии с Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;

информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), указанных в пункте 4 статьи 7 Закона;

информацию о правилах продажи товаров.

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Информация доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров. Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

ПОРЯДОК И СРОКИ ВОЗВРАТА ТОВАРА

Важной гарантией прав потребителя при дистанционном способе продажи товаров является возможность отказаться от товара надлежащего качества не только в любое время до момента передачи товара, как это действует при продаже товара по образцам (п. 4 ст. 497 ГК РФ), но и после его передачи. Это можно сделать в течение **7 дней** с момента передачи товара. В случае же если информация о порядке и

сроках возврата товара не была предоставлена потребителю в письменной форме, то этот срок увеличивается **до 3 месяцев**.

Разумеется, такой отказ означает, что продавец должен вернуть покупателю уплаченную за товар денежную сумму. Сделать это следует не позднее чем через **10 дней** со дня предъявления потребителем соответствующего требования. Продавец может удержать из возвращаемой денежной суммы расходы на доставку товара потребителю.

Возврат товара, купленного дистанционным способом, осуществляется на тех же условиях, что и при обычной покупке товара в магазине: его товарный вид, потребительские свойства сохранены и имеется документ, подтверждающий факт и условия покупки товара (кассовый чек, товарный чек и т.д.). Но и отсутствие документов, подтверждающих факт и условия покупки товара, теперь не лишает потребителя права ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца (например, свидетельские показания).

При продаже некачественного товара потребитель, купивший его дистанционным способом, имеет те же права, что и потребитель, который приобрел товар обычным способом.

Следует обратить внимание, что Закон о защите прав потребителей не содержит в себе нормы о регламентации отдельных способов продажи товаров. Эти нормы содержатся в ГК РФ в разделе, посвященном розничной купле-продаже (§ 2 гл. 30 ГК РФ), где выделялись: продажа товара по образцам и дистанционный способ продажи товара (ст. 497 ГК РФ), продажа товаров с использованием автоматов (ст. 498 ГК РФ), продажа товаров с условием о его принятии покупателем в определенный срок (ст. 496 ГК РФ), продажа товаров с условием о его доставке покупателю (ст. 499 ГК РФ).

Отказ от товара невозможен, если товар имеет индивидуально-определенные свойства, делающие невозможным использование его другими потребителями.

Следует обратить внимание, что в отличие от ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» при дистанционном способе продажи товаров не устанавливается необходимость мотивирования причины отказа от товара тем, что он не подошел по цвету, размеру, фасону, габариту, комплектации. Причина отказа от товара, проданного дистанционным способом, может быть любая.

Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом установлены такие же, как и при продаже, обычным способом.

ИЗВЛЕЧЕНИЯ ИЗ ПРАВИЛ ПРОДАЖИ ТОВАРОВ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ

(Утверждены постановлением Правительства РФ
от 27 сентября 2007 г. № 612)

При продаже товаров дистанционным способом продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки с указанием используемого способа доставки и вида транспорта.

Продавец должен сообщить покупателю о необходимости использования квалифицированных специалистов по подключению, наладке и пуску в эксплуатацию технически сложных товаров, которые по техническим требованиям не могут быть пущены в эксплуатацию без участия соответствующих специалистов. Перечень товаров, продаваемых дистанционным способом, и оказываемых в связи с такой продажей услуг определяется продавцом.

! Не допускается продажа дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством Российской Федерации.

Настоящие Правила не применяются в отношении:

– работ (услуг), за исключением работ (услуг), выполняемых (оказываемых) продавцом в связи с продажей товаров дистанционным способом;

– продажи товаров с использованием автоматов;

– договоров купли-продажи, заключенных на торгах.

Продавец не вправе без согласия покупателя выполнять дополнительные работы (оказывать услуги) за плату. Покупатель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, то покупатель вправе потребовать от продавца возврата уплаченной суммы.

Если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом.

Информация о товарах доводится до сведения покупателя в технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, путем нанесения маркировки или иным способом, принятым для отдельных видов товаров.

Предложение товара в его описании, обращенное к неопределенному кругу лиц, признается публичной офертой, если оно достаточно определено и содержит все существенные условия договора.

Продавец обязан заключить договор с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар, предложенный в его описании. Продавец обязан информировать покупателя о сроке, в течение которого действует предложение о продаже товара дистанционным способом.

В случае если покупатель передает продавцу сообщение о своем намерении приобрести товар, в сообщении должны быть обязательно указаны:

- 1. полное фирменное наименование (наименования) и адрес (место нахождения) продавца, фамилия, имя, отчество покупателя или указанного им лица (получателя), адрес, по которому следует доставить товар;*
- 2. наименование товара, артикул, марка, разновидность, количество предметов, входящих в комплект приобретаемого товара, цена товара;*
- 3. вид услуги (при предоставлении), время ее исполнения и стоимость;*
- 4. обязательства покупателя.*

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

Продавец должен обеспечивать конфиденциальность персональных данных о покупателе в соответствии с законодательством Российской Федерации в области персональных данных.

Организация, осуществляющая продажу товаров дистанционным способом, предоставляет покупателю каталоги, буклеты, проспекты, фотографии или другие информационные материалы, содержащие полную, достоверную и доступную информацию, характеризующую предлагаемый товар.

Обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с мо-

мента получения продавцом соответствующего сообщения покупателя о намерении заключить договор.

Продавец не вправе предлагать потребителю товары, не указанные в первоначальном предложении товаров к продаже.

Не допускается передача потребителю товаров, не соответствующих предварительной договоренности, если такая передача сопровождается требованием об оплате товаров.

Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар.

При оплате товаров покупателем в безналичной форме или продаже товаров в кредит (за исключением оплаты с использованием банковских платежных карт) продавец обязан подтвердить передачу товара путем составления накладной или акта сдачи-приемки товара.

В случае если договор заключен с условием о доставке товара покупателю, продавец обязан в установленный договором срок доставить товар в место, указанное покупателем, а если место доставки товара покупателем не указано, то в место его жительства.

Для доставки товаров в место, указанное покупателем, продавец может использовать услуги третьих лиц (с обязательным информированием об этом покупателя).

Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и сроки, которые установлены в договоре.

Если в договоре срок доставки товара не определен и отсутствуют возможности определить этот срок, товар должен быть передан продавцом в разумный срок.

Обязательство, не исполненное в разумный срок, продавец должен выполнить **в 7-дневный срок** со дня предъявления покупателем требования о его исполнении.

За нарушение продавцом сроков передачи товара покупателю продавец несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

В случае если доставка товара произведена в установленные договором сроки, но товар не был передан покупателю по его вине, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, после повторной оплаты покупателем стоимости услуг по доставке товара.

Продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору и информации, представленной 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).

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, продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Если иное не предусмотрено договором, продавец обязан одновременно с передачей товара передать покупателю соответствующие принадлежности, а также относящиеся к товару документы (технический паспорт, сертификат качества, инструкцию по эксплуатации и т.п.), предусмотренные законодательством.

Доставленный товар передается покупателю по месту его жительства или иному указанному им адресу, а при отсутствии покупателя – любому лицу, предъявившему квитанцию или иной документ, подтверждающий заключение договора или оформление доставки товара.

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.

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.

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. При этом в отношении технически сложных и дорогостоящих

товаров эти требования покупателя подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков.

Покупатель также вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет покупатель должен возвратить товар с недостатками.

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.

При отказе продавца передать товар покупатель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения причиненных убытков.

При возврате товара ненадлежащего качества отсутствие у покупателя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у продавца.

Информация о порядке и сроках возврата товара потребителем должна содержать:

а) адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара;

б) режим работы продавца;

в) максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу, или минимально установленный срок;

г) предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего

качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора;

д) срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.

При возврате покупателем товара надлежащего качества составляются накладная или акт о возврате товара, в которых указываются:

а) полное фирменное наименование (наименование) продавца;

б) фамилия, имя, отчество покупателя;

в) наименование товара;

г) даты заключения договора и передачи товара;

д) сумма, подлежащая возврату;

е) подписи продавца и покупателя (представителя покупателя).

Отказ или уклонение продавца от составления накладной или акта не лишают покупателя права требовать возврата товара и (или) возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором.

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

а) наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;

б) почтовым переводом;

в) 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.

Оплата товара покупателем путем перевода средств на счет третьего лица, указанного продавцом, не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной покупателем суммы при возврате покупателем товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества.

ВОПРОС-ОТВЕТ

Вопрос: Организация занимается реализацией товаров (ввозимые на территорию РФ телефоны, карманные персональные компьютеры) через сайт в Интернете. Все основные характеристики каждого товара описаны на интернет-странице. Инструкция на каждый товар представлена в электронном виде на сайте. Товар доставляется курьерской службой (специализированной организацией) по договору с продавцом. Необходимо ли в обязательном порядке в сопутствующей документации на товар наличие инструкции на русском языке?

Ответ: Согласно **ст. 26** Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» правила продажи отдельных видов товаров утверждаются Правительством Российской Федерации.

Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 № 612 утверждены Правила продажи товаров дистанционным способом (далее – Правила), которые вступили в силу 11.10.2007. Указанный порядок распространяется и на продажу товаров через Интернет.

Так, в соответствии с **п. 9** указанных Правил продавец в момент доставки товара обязан довести до сведения покупателя в письменной форме следующую информацию: наименование технического регламента или иное обозначение, установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара, сведения об основных потребительских свойствах товара.

При этом в целях указанных Правил под продавцом следует понимать организацию независимо от ее организационно-правовой формы, осуществляющую продажу товаров дистанционным способом.

Кроме того, согласно вышеуказанному п. 9 Правил в момент доставки товара документация на импортные товары должна быть представлена на русском языке. В Постановлении от 15.08.1997 № 1037 также установлено, что с 1 июля 1998 г. запрещается продажа на территории Российской Федерации импортных непродовольственных товаров без информации о них на русском языке. Информация должна быть размещена на упаковке или этикетке товара, изложена в технической (эксплуатационной) документации, прилагаемой к товару, листках-вкладышах к каждой единице товара или иным способом, принятым для отдельных видов товаров.

Исходя из вышеизложенного, при продаже импортных товаров через Интернет курьерская служба должна иметь доверенность на представление интересов продавца согласно **ст. 185** Гражданского кодекса РФ, при этом вся техническая документация должна быть представлена на русском языке.

Необходимо напомнить, что контроль за соблюдением указанных Правил осуществляется федеральным органом исполнительной власти (Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека) и

его территориальными органами, осуществляющими в соответствии с законодательством Российской Федерации функции по контролю и надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка. В случае установления фактов несоблюдения продавцом указанного требования Правил федеральный орган исполнительной власти может определять для него состав административного правонарушения, предусмотренного ч. 1 ст. 14.8, ст. 14.15 Кодекса РФ об административных правонарушениях.

***Вопрос:** Как защищать права потребителя при дистанционной торговле товарами?*

Ответ: Современный этап развития потребительских отношений характеризуется тем, что все большее число потребителей вовлекается в торговый оборот, исключающий возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром (например, путем осмотра его вне места продажи). Это обусловлено во многом быстрым распространением глобальной информационной сети Интернет, когда каждый желающий может заказать товар «на дому», тогда как изготовитель (продавец), предлагающие его, могут находиться даже в другой стране. Вышеназванный вид торговли получил наименование «дистанционная продажа товаров».

В 2004 г. законодатель предпринял попытку упорядочить соответствующие отношения между продавцом и покупателем введением в Закон РФ «О защите прав потребителей» ст. 26.1 «Дистанционный способ продажи товаров».

Следует отметить, что включение в Закон РФ «О защите прав потребителей» положения, касающегося дистанционного способа продаж, корреспондируются с нормами действу-

ющего европейского законодательства. Так, Директива ЕС № 97/7 ЕС от 20 мая 1997 г. «О защите прав потребителей» использует словосочетание «дистанционная торговля». Ведение «дистанционной торговли» осуществляется посредством «дистанционных договоров». «Дистанционный договор» Директива определяет как «всякий договор по продаже товаров или предоставлению услуг, заключаемых между поставщиком и потребителем в соответствии с рассчитанной на неоднократное применение схемы предоставления товаров или услуг на расстоянии в период времени, предшествующий заключению договора, и в момент заключения договора».

Однако включение данной статьи в нормы законодательства не только не упорядочило данные отношения, но и внесло путаницу в правоприменительную практику, так как продолжают действовать нормы и Гражданского кодекса РФ «О продаже товаров по образцам» (ст. 497 ГК РФ), Постановление Правительства РФ от 21 июля 1997 г. № 918 «Об утверждении Правил продажи товаров по образцам».

ВОЗВРАТ ТЕЛЕФОНА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, ПРИБРЕТЕННОГО ДИСТАНЦИОННО В ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНЕ

Руководителю ООО *****
от *****
адрес: *****
телефон:*****

ОБРАЗЕЦ ПРЕТЕНЗИИ

26 мая 2011 года я приобрел в Вашем интернет-магазине http://www._____/ сотовый телефон ____. IMEI-_____, что подтверждается фискальным кассовым чеком № 000000

и товарным чеком от 26 мая 2011. Продажа была осуществлена методом дистанционной продажи, то есть – 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 посредством средств связи, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора. Данный телефон был мною выбран без предварительного ознакомления посредством предоставления информации на сайте [_http://www._____](http://www._____). Мною был сделан заказ по телефону и в этот же день товар был доставлен курьером по указанному мной адресу. Телефон и доставка были оплачены в полном объеме в размере 20 970 руб.00 коп. стоимость телефона и 200 руб. стоимость доставки. Согласно пункту 20 **Правил продажи товаров дистанционным способом** Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар.

При ближайшем ознакомлении с товаром мною было принято решение отказаться от покупки. Правила продажи товаров дистанционным способом и статья 26.1 ЗоЗПП предоставляют потребителю право на возврат товара без объяснения причин – «процесс охлаждения к покупке».

Информация о сроках возврата в момент доставки не была предоставлена ни в обязательной письменной форме, ни даже устно. Также такая информация отсутствует и на сайте. Исходя из этого право на возврат товара есть у покупателя в течение 3 месяцев с момента передачи товара. О чем го-

ворится в пункте 21 Правил, а также в пункте 4 статьи 26.1 Закона о защите прав потребителя. Покупатель 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, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара. Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Телефон не был в эксплуатации, его товарный вид и потребительские свойства сохранены.

Статья 26.1 не содержит ограничений для возврата товара за исключением товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем. То есть применение **Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации**, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 55 к статье 26.1 не правомерно. Данный перечень создавался во исполнении ст.25 ЗоЗПП **Право потребителя на обмен товара надлежащего качества**, которая содержит ссылку на этот перечень. Соответственно любой товар, проданный дистанционным способом, кроме имеющего индивидуально-определенный свойства можно вернуть в отведенный законом срок без объяснения причин. 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 (ст. 26.1 ЗоЗПП и статья 21 ППТДС).

Согласно вышеупомянутых статей покупатель вправе расторгнуть договор купли-продажи и потребовать возврата уплаченной суммы в 10-дневный срок с момента выдвижения данного требования. В свою очередь обязуюсь вернуть продавцу товар.

В связи с вышеизложенным прошу:

1. Расторгнуть договор купли-продажи от 15 мая 2008 года и вернуть мне уплаченную сумму за товар надлежащего качества в размере 20 970 рублей.

2. Возвратить уплаченную сумму в отведенный законом срок в 10 дней.

3. О принятом решении уведомить меня заранее по указанным мной контактам.

В противном случае я буду вынужден обратиться в суд. В исковом заявлении, помимо вышеизложенного, я буду просить суд взыскать с Вашего предприятия неустойку за пользование денежными средствами в размере предусмотренным статьей 395 Гражданского кодекса РФ и компенсацию морального вреда согласно статьи 151, 1099 и 1101 ГК РФ и .

Приложение: – Товарный чек (копия), кассовый чек (копия).

Дата. Подпись/расшифровка подписи

ДИСТАНЦИОННЫЙ СПОСОБ
ПРОДАЖИ ТОВАРА

Формат 60x84/32. Бумага офсетная. Печать офсетная.
Гарнитура Times New Roman.
Усл. печ. л. 1. Тираж 2000 экз.
Заказ № 694.

Отпечатано в типографии ООО «Альтаир»:
г. Ростов-на-Дону, пер. Ахтарский, 6.
Тел. 248-47-89.
E-mail: oooaltair_office@mail.ru