

## Важно!

До заключения договора розничной купли-продажи организация, осуществляющая продажу товаров дистанционным способом, обязана предоставить покупателю каталоги, буклеты, проспекты, содержащие полную, достоверную и доступную информацию, характеризующую предлагаемый товар: об основных потребительских свойствах товара и адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, полном фирменном наименовании (наименовании) продавца, о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара и иную необходимую информацию.

## Attention!

Before entering into a contract of retail selling the company offering distance selling services must provide a buyer with catalogues, booklets and folders containing complete, reliable and available information on the offered product: main characteristics of the product, the seller's address (location), the place of manufacturing, the seller's full brand name, the price and purchase conditions of the product, terms of its delivery, its service life, expiration date, warranty period, terms of payment and other necessary information.



52.rospotrebnadzor.ru

**Как действовать правильно и защитить свои права.  
Вы можете узнать, обратившись к нам по  
телефонам.**

+7(831)438-09-42, +7(831)438-08-72,  
+7(831)436-74-69, +7(831)437-08-70,  
+7(831)213-82-84

г. Нижний Новгород ул. Тургенева д. 1

г. Нижний Новгород ул. Кулибина д. 11

**In order to understand how to act and to defend your  
rights please contact us by phone.**

+7(831)438-09-42, +7(831)438-08-72,  
+7(831)436-74-69, +7(831)437-08-70,  
+7(831)213-82-84

Nizhny Novgorod, Turgeneva st. 1

Nizhny Novgorod, Kulibina st. 11

  
Управление Федеральной службы по надзору  
в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека  
по Нижегородской области  
Federal Service of Consumer Rights Protection and  
Human Welfare Control in Nizhny Novgorod Region

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области»  
Nizhny Novgorod Hygiene and Epidemiology Center  
Консультационный центр для потребителей  
Consumer Advice Center



## Продажа товаров дистанционным способом... Distance Selling



Отличительной особенностью продажи товаров дистанционным способом является то, что выбор покупателем осуществляется «заочно»: путем ознакомления с предложенным продавцом описанием товара, содержащемся в каталогах, проспектах, буклетах, либо представленным изображением на фотоснимках или с использованием сетей связи (почтовой, Интернет, телеканалов, радиоканалов) и иным способом.

The main feature of distance selling is the buyer's ability to make their choice "by correspondence": by reading the seller's description of goods in catalogues, booklets and folders and looking at photos, or by using communication networks (mail, Internet, TV, radio), or by other means.

Отношения между продавцом и покупателем в данной области торговли регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами продажи товаров дистанционным способом.

Buyer-seller relationships in this area of trade are regulated by the Law of the Russian Federation on the Protection of the Consumers' Rights and the Rules of Distance Selling.



Обязательства продавца по передаче товара возникают с момента получения продавцом соответствующего сообщения покупателя о намерении заключить договор, в котором должны быть обязательно указаны:

1. полное фирменное наименование (наименование) 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.

The buyer's obligations arise upon receiving the seller's message expressing the intention to enter into a contract which must contain the following:

1. the seller's full brand name and address (location), the full name of the buyer or the person indicated by them (the receiver), the address of delivery;
2. full name of the product, product identification number, its make, type, number of items in the set, price;
3. type of service (if provided), time of its execution, price;
4. the buyer's obligations.

Что делать, если потребитель передумал и хотел бы отказаться от товара надлежащего качества?

Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течении 7 дней, а также в течении 3 месяцев с момента передачи товара, в случае не предоставления продавцом информации в письменной форме в момент доставки товара о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества. При этом продавец должен вернуть сумму, уплаченную покупателем, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара не позднее 10-ти дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

What should the buyer do if they have changed their mind and want to return a non-faulty product?

The buyer has the right to cancel the order any time before transfer of goods and within 7 days of transfer of goods as well as within 3 months of transfer of goods if the seller fails to provide at the moment of transfer written information on terms and time of return of non-faulty goods. The seller must refund the money paid for the product, except the seller's costs for shipping the product from the buyer's place within 10 days of the buyer's requirement to do so at the latest.

Что делать, если полученный товар оказался ненадлежащего качества?

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

- a) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;
- б) соразмерного уменьшения покупной цены;
- в) замены на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. При этом в отношении технически сложных товаров эти требования подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков.

What should a buyer do if the received product turns out to be of inferior quality?

The buyer who has bought a product of inferior quality (unless it was stipulated by the seller) has the right

- to require at his option that the seller:
- a) eliminate the defects free of charge or compensate the costs of defect elimination by the buyer or a third party;
  - б) reduce the purchase price accordingly;
  - c) replace the faulty product with its equivalent of the same make (model, product identification number) and recalculate the purchase price accordingly. With technically complex goods these requirements must be satisfied when the defects are serious enough.

Вместо вышеперечисленных требований покупатель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы, а также вправе потребовать полного возмещения убытков.

Alternatively to all options listed above the buyer has the right to cancel execution of the contract and to require back the money paid for the product. The buyer also has the right to claim all damages.

Обратить внимание! Рекомендуем претензионные требования заявлять письменно с получением отметки о вручении.

—Attention! We strongly recommend submitting claims in writing with acknowledgement of receipt.

