

## О приобретении товаров дистанционным способом

Отношения по договору купли-продажи товаров, приобретённых гражданами-потребителями 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, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2007 № 612 (далее Правила).

Правилами продажи товаров дистанционным способом установлены права и обязанности продавцов и потребителей при заключении договоров, объем необходимой информации о продавце и реализуемых товарах:

- продавец должен **до заключения договора** розничной купли-продажи **предоставить потребителю информацию** об основных потребительских свойствах товара и адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, полном фирменном наименовании продавца, о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора (ч. 2 ст. 26.1 Закона, п. 8, 9 Правил);

- **в момент доставки товара** продавец обязан **довести до сведения** покупателя в письменной форме сведения о потребительских свойствах товара, о порядке и сроках возврата товара потребителем и т.д. (п. 9 Правил). Информация о порядке и сроках возврата товара потребителем должна содержать: адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара; режим работы продавца; максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу, или минимально установленный срок, предусмотренный пунктом 21 настоящих Правил; предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора; срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар;

- покупатель вправе **отказаться от товара в любое время до его передачи**, а после передачи товара - в течение 7 дней. При этом не имеет значения, качественный этот товар или нет. **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.

Если покупателю передается товар с нарушениями условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности и т.п., покупатель может не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях.

Порядок возврата товаров ненадлежащего качества не отличается от общего, установленного Законом РФ «О защите прав потребителей». Сроки удовлетворения требований потребителя и ответственность продавца за нарушение указанных сроков также исчисляется в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей».

Рекомендуем:

1. Совершайте покупки только у продавцов, зарегистрированных соответствующим образом в налоговых органах (индивидуальные предприниматели или юридические лица), проверять наличие на сайтах обязательной информации о продавце.

2. Изучите отзывы о конкретном интернет-магазине до совершения покупки, а не после!

3. Помните: объявления на специализированных сайтах не являются сайтом продавца! Приобретение товара у продавца, разместившего объявление на сайте типа «барахолка», зачастую является сделкой двух граждан, положения законодательства о защите прав потребителей на такие сделки распространяются лишь при определенных условиях.

4. По возможности производите оплату товара именно на счет индивидуального предпринимателя или юридического лица и сохраняйте документы об оплате.

5. Сохраняйте переписку с продавцом с официального электронного адреса магазина/либо с номера телефона, указанного на сайте продавца, для дальнейшей возможности представления этих материалов в суд для защиты своих прав!



## Алгоритм действий потребителей в случаях возникновения ущерба от приобретения некачественного бензина и моторного топлива

Приобретая на автозаправочной станции (далее по тексту – АЗС) бензин или иное топливо, потребитель тем самым вступает в договорные правоотношения по купле-продаже товара – автомобильного топлива. Данные отношения регулируются нормами Гражданского Кодекса РФ и нормами Закона РФ «О защите прав потребителей». В силу отдельных положений Гражданского Кодекса РФ и Закона РФ «О защите прав потребителей», продавец товара - АЗС (организация, фирма, реализующая товар) - несет полную ответственность за ненадлежащее качество товара, в том числе и за причинение вреда имуществу потребителя вследствие использования некачественного топлива. В частности, ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» определяет, что **вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков товара, подлежит возмещению в полном объеме.**

Поэтому, если возникли какие-либо неисправности в автомобиле, появившиеся после очередной заправки машины, либо случилась поломка транспортного средства из-за некачественного топлива – необходимо **незамедлительно написать претензию руководству фирмы (организации), которой принадлежит АЗС.** Если машина отправлена в автосервис, то до ремонта желательно вызвать представителей АЗС заказной телеграммой, чтобы провести комплексный осмотр и изъять пробу топлива. Потребитель вправе требовать возмещения ущерба.

**В претензии к фирме, которой принадлежит АЗС, необходимо указать,** когда было приобретено топливо, какой марки, в каком объеме. Далее нужно изложить, какая неисправность возникла в автомобиле по причине использования некачественного бензина, по возможности приложить подтверждающие документы, например, заключение станции технического обслуживания.

Если руководство АЗС отрицает, что неисправность произошла из-за некачественного топлива, **необходимо провести независимую экспертизу.** Расходы должна возмещать АЗС. Но, в случае, если в результате экспертизы будет установлена иная причина неисправности машины, АЗС вправе потребовать возмещения расходов на экспертизу средствами автовладельца. То есть платить за услуги экспертов придется самому потребителю. Любое экспертное заключение стороны вправе оспорить в судебном порядке.

Разъясняем, что для **удовлетворения прав потребителей по требованию о возмещении причиненного ущерба установлен срок 10 дней** (ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Подтверждением суммы ущерба может являться счет на оплату ремонтных работ, или квитанции об оплате. Претензию надо обязательно отдавать под отметку о получении либо направлять заказным письмом по юридическому адресу. В случае неполучения положительного ответа на претензию, по истечении установленного в ней срока, - смело обращайтесь с иском в суд.

**Важно!** Всякий раз сохраняйте чек до следующей заправки. Поскольку это основное доказательство, подтверждающее факт покупки именно на данной АЗС. Если Вы не сохранили чек, это не лишает вас права предъявить претензию. Факт покупки можно доказать свидетельскими показаниями находившихся с вами в момент заправки лиц.

**Дополнительно информируем.** В соответствии с требованиями ст. ст. 3, 4 Технического регламента Таможенного союза «О требованиях к автомобильному и авиационному бензину, дизельному и судовому топливу, топливу для реактивных двигателей и топочному мазуту» при реализации автомобильного бензина и дизельного топлива продавец обязан предоставить потребителю определенный объем информации. При розничной реализации автомобильного бензина и дизельного топлива информация о наименовании, марке топлива, в том числе об экологическом классе, должна быть размещена в местах, доступных для потребителей. На топливно-раздаточном оборудовании размещается и в кассовых чеках отражается информация о марке топлива. При покупке топлива **всегда смотрите на результаты анализа последней партии бензина** – лист, где они напечатаны, в обязательном порядке должен висеть возле кассы АЗС.