

## Сроки при обнаружении в товаре недостатков

| Требования                                    | Сроки                                                                                   | Положение закона                         |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Возврат денежных средств и возмещение убытков | 10 дней с момента предъявления                                                          | ст. 22 Закона о защите прав потребителей |
| Замена товара                                 | 7 дней                                                                                  | ст. 21 Закона о защите прав потребителей |
|                                               | 20 дней – если необходима проверка качества                                             |                                          |
|                                               | месяц – если товар для обмена у продавца отсутствует                                    |                                          |
| Ремонт по гарантии                            | не более 45 дней, если срок устранения недостатков товара оговорен в письменной форме   | ст. 20 Закона о защите прав потребителей |
|                                               | незамедлительно, если срок устранения недостатков товара не оговорен в письменной форме |                                          |

Посетите раздел «Защита прав потребителей» сайта Минторга РБ, где размещена актуальная информация для потребителей.



МИНИСТЕРСТВО ТОРГОВЛИ И УСЛУГ  
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН

## Приобретение товаров дистанционным способом

При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребители могут обратиться в Минторг РБ по адресу:  
450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, 13, кабинет 703  
с 9.00 до 18.00 по будням,  
перерыв с 13.00 до 14.00

Телефон «горячей линии»  
**8 (347) 218-09-78**

## ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

Уфа, 2026

Сегодня продажа товаров дистанционным способом становится все более популярной и востребованной. Рекомендуем ознакомиться с особенностями такого вида торговли.

## Что же такое продажа товаров дистанционным способом?

Продажа товаров дистанционным способом – это 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.**

## Документы, регулирующие продажу товаров дистанционным способом

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 30 мая 2026 года №657

## Информация, предоставляемая потребителю

### До заключения договора:

- основные потребительские свойства товара;
- адрес (место нахождения) продавца;

- место изготовления товара;
- полное фирменное наименование продавца;
- цена и условия приобретения товара;
- условия доставки товара;
- срок службы;
- срок годности;
- гарантийный срок;
- порядок оплаты товара;
- срок, в течение которого действует предложение о заключении договора.

### В момент доставки товара:

- сведения о продавце;
- основные потребительские свойства товара;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товара;
- срок службы или срок годности товара;
- сведения о необходимых действиях потребителя по истечении сроков службы или годности;
- цена в рублях;
- условия приобретения товара;
- информация о порядке и сроках возврата товара потребителем.

## Сроки возврата товара надлежащего качества:

- в любое время до передачи товара;
- в течение 7 дней - после передачи товара;
- в течение 3 месяцев с момента передачи товара – в случае если информация о порядке и сроке возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара.

## Внимание!

Возврат товара надлежащего качества возможен, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства.

Не подлежит возврату товар надлежащего качества, имеющий индивидуально-определенные свойства, если указанный

товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

На дистанционный способ продажи не распространяется постановление Правительства РФ от 30 мая 2026 года №657 об утверждении Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену (кроме инвестиционных драгоценных металлов).

## Срок возврата денежных средств за товар надлежащего качества

Срок возврата денег - не позднее 10 дней с даты предъявления требования, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара.

## Способы возврата денежных средств:

- наличными по месту нахождения продавца;
- почтовым переводом;
- на банковский или иной счет покупателя.

## Права потребителя при обнаружении недостатков товара

Потребитель вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- отказать от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы;
- полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.