

ПРАВИЛА ПРОДАЖИ ТОВАРОВ ПО ОБРАЗЦАМ

(утв. постановлением Правительства РФ от 21 июля 1997 г. N 918)

С изменениями и дополнениями от:

2 октября 1999 г., 7 декабря 2000 г., 4 октября 2012 г.

I. Общие положения

1. Правила продажи товаров по образцам (далее именуются - Правила) разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 3, ст.140) и определяют порядок продажи товаров по образцам и оказания в связи с такой продажей услуг, а также регулируют отношения между покупателем и продавцом товаров.

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

покупатель - гражданин, имеющий намерение приобрести либо 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 по образцам;

продажа товаров по образцам - продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с образцом товара, предложенным продавцом и выставленным в месте продажи товаров (далее - договор).

3. При продаже товаров по образцам покупателю предоставляется возможность самостоятельно или с помощью продавца ознакомиться с демонстрируемыми образцами, выбрать и приобрести необходимые товары, передаваемые покупателю после их доставки в указанное им место, если иное не предусмотрено договором.

4. При продаже товаров по образцам продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки любыми видами транспорта, а также по подключению, наладке и пуску в эксплуатацию технически сложных товаров, которые по техническим требованиям не могут быть пущены в эксплуатацию без участия соответствующих специалистов.

Продавцом могут также предоставляться другие услуги при продаже товаров по образцам (по сборке, установке, подключению, наладке и сервисному обслуживанию товаров).

5. Перечень товаров, продаваемых по образцам, и оказываемых услуг определяется продавцом.

Покупатель вправе отказаться от услуг, предлагаемых продавцом при заключении договора.

6. Продавец обязан довести до сведения покупателя информацию о своей организации и режиме ее работы, а также о товарах и их изготовителях в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Информация о товарах (для импортных товаров - на русском языке) и их изготовителях должна содержать:

наименование товара;

место нахождения (адрес), фирменное наименование (наименование) изготовителя (продавца), место нахождения (адрес) организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара, для импортного товара - наименование страны происхождения товара;

сведения об основных потребительских свойствах товара;

правила и условия эффективного и безопасного использования товара;

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 для конкретного вида товара;

срок службы (срок годности), если он установлен для конкретного вида товара, а также сведения о необходимых действиях покупателя по истечении указанного срока и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товар по истечении указанного срока представляет опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становится непригодным для использования по назначению;

информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров в порядке, определенном законодательством Российской Федерации о техническом регулировании;

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

способ и срок извещения покупателем продавца о согласии заключить договор;

способы, сроки и условия доставки и передачи товара потребителю и оказания других услуг, предлагаемых продавцом.

Если в приобретаемом товаре устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом.

Об имеющихся в товаре недостатках продавец должен предупредить покупателя не только в устной, но и в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).

7. Информация о продавце, товарах и их изготовителях, об условиях продажи товаров по образцам и оказания услуг предоставляется покупателю при демонстрации образцов товаров в месте продажи товаров.

8. Абзац первый утратил силу.

Демонстрация образцов товаров в месте продажи признается публичной офертой независимо от того, указаны ли существенные условия договора, за исключением случаев, когда продавец явно определил, что товары не предназначены для продажи.

Продавец обязан заключить договор с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар, выставленный в месте продажи.

9. Отношения между продавцом и организациями почтовой связи, транспорта и сервисного обслуживания регулируются соответствующим законодательством Российской Федерации.

10. Требования к содержанию рекламы, распространяемой при продаже товаров по образцам, устанавливаются законодательством Российской Федерации о рекламе.

11. К отношениям при продаже товаров по образцам в части, не регламентированной настоящими Правилами, применяются [правила продажи отдельных видов товаров](#).

12. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся продавцом до сведения покупателей.

II. Порядок продажи товаров

13. В организации, осуществляющей продажу товаров по образцам, должны быть выделены помещения для демонстрации образцов предлагаемых к продаже товаров.

Для ознакомления покупателей представляются образцы предлагаемых товаров всех артикулов, марок и разновидностей, комплектующих изделий и приборов, фурнитуры и других сопутствующих товаров.

14. Образцы товаров, предлагаемых к продаже, должны быть выставлены в месте продажи в витринах, на прилавках, подиумах, стендах, специальных пультах, оборудовании и размещение которых позволяет покупателям ознакомиться с товарами.

15. При продаже комплектов (наборов) мебели в демонстрационном помещении (торговом зале) могут оформляться интерьеры, имитирующие жилые, бытовые помещения, кухни с использованием других предметов обстановки и оборудования, а также стенды с образцами тканей или отделочных материалов, применяемых для производства изделий.

16. Образцы товаров, требующие ознакомления покупателей с их устройством и действием, демонстрируются в присутствии продавца-консультанта.

17. Образцы товаров, предлагаемых к продаже, демонстрируются в собранном, технически исправном состоянии, без наружных повреждений. Изделия аудио- и видеотехники, музыкальные товары, фото- и киноаппаратура, часы, бытовая техника и другие товары, не требующие

специального оборудования для подключения и пуска в эксплуатацию, демонстрируются в действующем состоянии.

18. Продавец должен осуществлять периодическое обновление выставленных образцов с учетом предупреждения потери их качества.

19. Утратил силу.

20. Договор может быть заключен в месте продажи товара по образцам путем составления документа, подписанного сторонами, либо путем передачи покупателем сообщения о намерении приобрести товар посредством почтовой, телеграфной, телетайпной, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что сообщение исходит от покупателя, а также в иной форме, согласованной продавцом и покупателем, при непосредственном заключении договора.

При заключении договора в месте продажи товара, а также в случае передачи сообщения о намерении покупателя приобрести товар в них должно быть обязательно указано:

наименование и место нахождения (адрес) продавца, фамилия, имя, отчество покупателя или указанного им лица (получателя), адрес, по которому следует доставить товар;

наименование товара, артикул, количество предметов, входящих в комплект приобретаемого товара, цена товара;

вид услуги, время ее исполнения и стоимость;

обязательства продавца и покупателя.

Предложение покупателя о пересылке товара почтовым отправлением в адрес "Довостребования" может быть принято только с согласия продавца.

21. Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара, в месте его продажи или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар на условиях, предложенных продавцом.

22. Покупатель до передачи ему товара вправе отказаться от исполнения договора при условии возмещения продавцу расходов, понесенных в связи с совершением действий по выполнению договора.

23. Передача покупателю товара, приобретенного по образцу, может быть произведена путем пересылки его почтовыми отправлениями, перевозки железнодорожным, автомобильным, воздушным или водным транспортом с доставкой товара по месту, указанному покупателем в договоре.

24. В случаях, предусмотренных договором, передача покупателю товара может быть произведена продавцом непосредственно после оплаты товара в месте продажи.

25. Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и в сроки, установленные в договоре.

Доставка товара транспортом в пределах населенного пункта, где он продан, должна быть осуществлена в сроки, определяемые соглашением сторон, но не позднее 3 календарных дней с момента оформления и оплаты покупки. В иных случаях сроки доставки товара покупателю устанавливаются договором.

Если в договоре срок доставки товара не определен и отсутствуют возможности определить этот срок, то 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 об его исполнении.

26. Пересылке товаров почтой или перевозке соответствующим видом транспорта подлежат товары, транспортировка которых не запрещена законодательством Российской Федерации.

Отношения между продавцом и организациями транспорта, почтовой связи при продаже товаров по образцам регулируются законодательством Российской Федерации.

27. Установка, подключение, наладка и пуск в эксплуатацию отдельных технически сложных товаров, на которые в соответствии с технической и эксплуатационной документацией установлено запрещение на самостоятельное выполнение этих процедур покупателем, а также обязательный инструктаж о правилах пользования товарами производятся сервисными службами продавца или другими организациями, с которыми продавец имеет договоры на техническое обслуживание реализуемых им товаров.

Оказание этих услуг должно быть осуществлено в сроки, определенные соглашением сторон, но не позднее 7 календарных дней с момента доставки товара покупателю.

28. Договор считается исполненным с момента доставки товара в место, указанное в договоре, а если место передачи товара договором не определено, то с момента доставки товара по месту жительства покупателя или получателя, если иное не было предусмотрено договором.

Если одним из условий договора является оказание услуг, указанных в пункте 27 настоящих Правил, договор считается исполненным с момента выполнения этих услуг.

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

30. Продавец обязан передать покупателю товар, который полностью соответствует его образцу, качество которого соответствует информации, представленной **покупателю** при заключении договора, а также информации, доведенной до его сведения при передаче товара (в техническом паспорте на товар, правилах его использования, на этикетке или ярлыке, прикрепленном к товару, на самом товаре или его упаковке либо другими 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, он обязан передать покупателю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Если законом или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, принятыми в соответствии с законом, предусмотрены обязательные требования к качеству товара, продавец обязан передать покупателю товар, соответствующий этим требованиям.

Одновременно с товаром продавец обязан передать покупателю относящиеся к нему документы (технический паспорт, инструкцию по эксплуатации и другие).

31. В случае если доставленный товар передается покупателю или получателю по месту его жительства или иному указанному им адресу, товар принимается покупателем или получателем в соответствии с данными сопроводительного документа (извещение, квитанция) на товар.

32. В случае, когда покупателю передается товар с нарушением условий договора о количестве, ассортименте, комплектности, таре и (или) упаковке товара, он обязан не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях.

При обнаружении нарушений условий договора о качестве товара в течение гарантийного срока или срока годности товара либо в разумный срок, но не более двух лет, если гарантийный срок или срок годности не установлен, покупатель извещает продавца об этих нарушениях, но не позднее двадцати дней после окончания этого срока. В указанный срок товар может быть возвращен продавцу, который обязан его принять и в случае необходимости провести проверку его качества.

Последствия невыполнения покупателем указанных требований определяются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации.

33. Покупатель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;

соразмерного уменьшения покупной цены;

замены на товар надлежащего качества этой же марки (этих же модели и (или) артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. В отношении технически сложного товара покупатель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора 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 15 дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенного недостатка товара, или нарушения установленных Законом Российской Федерации "О защите прав

потребителей" сроков устранения недостатков товара, или невозможности использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков;

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

Сроки исполнения указанных требований продавцом определяются в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Покупатель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований покупателя.

34. При отказе продавца передать товар покупатель вправе отказаться от исполнения договора.

В случае, когда продавец, получивший сумму предварительной оплаты товара, не исполняет обязанность по его передаче в установленный договором срок, покупатель вправе требовать передачи оплаченного товара в установленный новый срок или возврата суммы предварительной оплаты за товар, не переданный продавцом. При этом покупатель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором срока передачи предварительно оплаченного товара. В случае нарушения установленного договором срока передачи предварительно оплаченного товара покупателю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 0,5 процента суммы предварительной оплаты товара.

35. Требования покупателя, связанные с расторжением договора, устранением нарушений его условий, недостатками товара, возмещением убытков, передаются продавцу в письменной форме с приложением необходимых документов, обосновывающих эти требования (документ, удостоверяющий факт покупки в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки или сроки годности (службы), технический паспорт или иной заменяющий его документ, гарантийный талон, а также документы, подтверждающие недостатки товара и убытки, причиненные покупателю в связи с ненадлежащим качеством товара)-

Отсутствие у покупателя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований и не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий.

III. Контроль за соблюдением настоящих Правил

36. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

37. К проверкам соблюдения настоящих Правил могут привлекаться представители общественных организаций по защите прав потребителей.