**В каких магазинах продавцы обязаны иметь книгу отзывов и предложений?**

В соответствии с Федеральным Законом РФ «О защите прав потребителей», и «Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи» (постановление Правительства от 31 декабря 2020 г. N 2463), **обязанность продавца иметь книгу отзывов и предложений не предусмотрена.**

Вместе с тем, рядом Правил (бытового обслуживания населения, оказания услуг общественного питания, по реализации туристского продукта, по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств и др.), определено, что исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая должна предоставляться потребителю по его требованию.

Поэтому **при посещении ресторана, парикмахерской, химчистки, турагентства, кинотеатра или другого бизнеса, связанного с оказанием услуг, потребитель вправе потребовать книгу отзывов и предложений.**

В книге отзывов и предложений потребитель вправе изложить, в том числе жалобу на нарушение своих прав со стороны исполнителя. По общему правилу такие жалобы подлежат рассмотрению в соответствии с требованиями законодательства о защите прав потребителей.

При наличии споров имущественного характера в случае неудовлетворения продавцом требований потребителя добровольно соответствующий спор может быть разрешен исключительно в рамках гражданского судопроизводства, поскольку по общему правилу, закрепленному в пункте 1 статьи 11 Гражданского кодекса РФ и пункта 1 статьи 17 Закона, защита нарушенных прав потребителей осуществляется судом.

**Особенности приобретения товаров дистанционным способом**

**Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск напоминает потребителям об особенностях приобретения товаров дистанционным способом.**

Недобросовестные предприниматели, осуществляя торговлю через интернет, могут:

-нарушать сроки поставки по оплаченному товару;

-не доставить товар потребителю;

-реализовывать некачественный товар;

-намеренно вводить потребителя в заблуждение относительно основных потребительских свойств товара.

Если вы решили приобрести товар дистанционно, в первую очередь обратите внимание, что на странице сайта в интернете обязательно должна быть представлена информация об адресе (месте нахождения) и полном фирменном наименовании продавца, независимо от того является ли организация юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

Выбирая товар, покупатель должен видеть всю информацию о товаре, а именно:

-его основные потребительские свойства и адрес (место нахождения) продавца;

-место изготовления товара, полное фирменное наименование продавца;

-цену;

-условия его приобретения и доставки;

-срок службы товара;

-срок годности товара;

-гарантийный срок;

-порядок оплаты товара;

-срок, в течение которого действует предложение о заключении договора.

После того, как покупатель ознакомился со всей информацией о товаре и сделал онлайн-заказ, он вправе отказаться от него в любое время до его передачи, а после передачи - в течение семи дней.

Обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента получения продавцом соответствующего сообщения от покупателя о намерении заказать ту или иную продукцию. Договор считается заключенным после того как продавец выдал покупателю кассовый или товарный чек, либо иной документ, подтверждающий оплату товара.

Если по какой-либо причине покупатель решил вернуть покупку надлежащего качества, то продавец возвращает покупателю полную сумму за товар, за исключением расходов покупателя на доставку.

В случае если информация о товаре, выложенная на сайте не соответствует доставленной продукции или нарушены условия доставки товара, покупатель вправе отказаться от покупки, при этом продавец обязан вернуть покупателю денежные средства.

**При приобретении товара посредством дистанционной торговли ненадлежащего качества потребитель 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 аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

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

— полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Покупатель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей». Данный срок не может превышать десяти дней со дня предъявления покупателем соответствующего требования продавцу.

При наличии споров имущественного характера в случае неудовлетворения продавцом требований потребителя добровольно соответствующий спор может быть разрешен исключительно в рамках гражданского судопроизводства, поскольку по общему правилу, закрепленному в пункте 1 статьи 11 Гражданского кодекса РФ и пункта 1 статьи 17 Закона, защита нарушенных прав потребителей осуществляется судом.