

Дистанционная торговля.

Выдержки из законодательства

1 **Продажа товаров дистанционным способом — 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 посредством средств связи, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора**




Главная особенность дистанционной торговли в том, что у потребителя нет возможности воочию ознакомиться ни с самим товаром, ни с образцом товара, ни потрогать товар, ни повертеть в руках до момента его получения. Ознакомление с товаром происходит исключительно при помощи коммуникативных средств, таких как телевидение, видеотекст,

аудиотекст, CD-ROM, Интернет, каталоги, почтовые рассылки, рекламные объявления, телефон, или любой другой способ коммуникации.

Заключая сделку, ни покупатель, ни продавец непосредственно не вступают в контакт, не видят друг друга.

Не допускается продажа дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством Российской Федерации.

Продажа товаров дистанционным способом регулируется:

-  Гражданским кодексом РФ (ГК РФ);
-  Законом РФ от 07 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей»;
-  Постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. N 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом»

2 Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар

После того, как покупателем заявлено согласие о приобретении товара, а продавцом подтвержден заказ, продавец не вправе изменять условия договора – то есть изменять цену или условия приобретения. Если условия

будут изменены, то покупатель вправе настаивать на заключении договора на предъявленных изначально условиях. Таковы правила публичного договора, заключенного на основании публичной оферты.

3 Продавец должен до заключения договора розничной купли-продажи (далее - договор) предоставить покупателю информацию 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, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора

Все вышеперечисленные сведения могут быть предоставлены либо в виде рекламы, либо как аннотация к товару, либо в виде публичного договора купли-продажи, размещенного на сайте продавца.

4 При продаже товаров дистанционным способом продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки с указанием используемого способа доставки и вида транспорта (п. 3 Правил продажи товаров дистанционным способом)

Для доставки товаров в место, указанное покупателем, продавец может использовать услуги третьих лиц (с обязательным информированием об этом покупателя).

5 Договор розничной купли-продажи товара, заключенный дистанционным способом, считается исполненным с момента доставки товара в место, указанное в таком договоре, а если место передачи товара таким договором не определено, с момента доставки товара по месту жительства покупателя-гражданина или месту нахождения покупателя - юридического лица

При получении товара покупатель должен проверить целостность, комплектность товара, соответствие доставленного товара заказанному,

наличие принадлежностей к товару и документации к товару и прочие характеристики и данные доставленной вещи.

6 Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, предусмотренная ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», а также предусмотренная пунктом 4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» информация о порядке и сроках возврата товара

Сведения о товаре должны включать:

- наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;
- основные потребительские свойства товаров (работ, услуг),
- сведения о составе продуктов питания, пищевой ценности, об их назначении, условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе, дате и месте изготовления и упаковки, а также сведения о противопоказаниях при отдельных заболеваниях.
- 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;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;
- информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;

- срок службы или срок годности товаров, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;
- место нахождения, фирменное наименование продавца;
- информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров, если законом установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;
- информацию о правилах продажи товаров;
- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу, например, доставку товара;
- указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений;
- если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Данная информация может быть предоставлена как в виде договора купли-продажи, так и в виде технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, маркировкой или иным способом.

7 Также законодатель обязывает продавца в момент доставки товара предоставлять покупателю информацию о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества.

В соответствии с п. 32 Правил продажи товаров дистанционным способом информация о порядке и сроках возврата товара потребителем должна содержать:

а) адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара. При этом не считается указанием адреса указание на абонентский ящик, то есть почтовый адрес.

б) режим работы продавца, включающий в себя информацию о часах работы, обеденном перерыве, выходных днях.

в) максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу, или минимально установленный срок, предусмотренный «Правилами продажи товаров дистанционным способом» (в течение 7 дней).

г) предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора. В соответствии с п. 21 Правил продажи товаров

дистанционным способом и ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Однако, закон признает и то, что отсутствие у покупателя указанного документа не лишает его возможности сослаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

д) срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар. Статья 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» императивно устанавливает ограничение по срокам возврата суммы, уплаченной покупателем за товар. Этот срок не может превышать 10 дней со дня предъявления покупателем соответствующего требования. Следует учитывать, что из этой суммы продавец в соответствии с указанным законом обоснованно вычитет расходы на доставку возвращаемого товара.

8 **Права потребителя, покупающего товар дистанционным способом, особым образом защищены. Связано это с тем, что покупатель не может пощупать товар руками и оценить его качество и особенности до того момента, пока его не купит. Исходя из этого, законодательством предусмотрено, что покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи**

9 **В соответствии со ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 21 Правил продажи товаров дистанционным способом покупатель вправе отказаться от товара после его передачи — в течение 7 дней. В течение этого срока покупатель имеет право вернуть товар продавцу, соблюдая требования, предъявляемые Правилами продажи товаров дистанционным способом к возвращаемому товару**

В случае если продавцом не была предоставлена информация в письменной форме о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара. Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Однако отсутствие у покупателя указанного документа не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Сохранение товарного вида и потребительских свойств является обязательным условием возможности возврата товара надлежащего качества. Если, к примеру, товар был упакован в фабричную одноразовую «блистерную» упаковку, то вскрытие такой упаковки автоматически приводит к потере товарного вида.

Отказ продавца в этом случае будет правомерен.

Однако, покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем. Индивидуально определенные свойства — такие свойства, которые созданы под определенного покупателя, его мерки и пожелания. Такой товар не может быть произведен для неограниченного круга покупателей в силу его индивидуальных свойств. Эти товары затруднительно реализовать не лицам, их заказавшим.

Иных ограничений по товару не существует. «Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»,

утвержденного постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55. не применяется к продажам, осуществленным дистанционным способом.

Ни ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей», ни Правила продажи товаров дистанционным способом не содержат ссылки на «Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации». В данных нормативных актах указывается только ограничения в части возврата товаров с несохраненным товарным видом или несохраненными потребительскими свойствами, или товара с индивидуально-определенными свойствами. Применение в данной ситуации перечня противоречит самому принципу возможности возврата товара по причине исчезновения желания и надобности такой покупки.

При дистанционной продаже информация о товарах, несмотря на подробное описание, зачастую не дает возможности полного представления о товаре, и отсутствие возможности вернуть такой товар ущемляет права потребителя.

При возврате покупателем товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом, составляются накладная или акт о возврате товара, в которых указываются:

- а) полное фирменное наименование (наименование) продавца;
- б) фамилия, имя, отчество покупателя;

- в) наименование товара;
- г) даты заключения договора и передачи товара;
- д) сумма, подлежащая возврату;
- е) подписи продавца и покупателя (представителя покупателя).

Отказ или уклонение продавца от составления накладной или акта не лишают покупателя права требовать возврата товара и (или) возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором. При отказе покупателя от товара продавец должен вернуть ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

В случае если возврат суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, осуществляется одновременно с возвратом товара покупателем, возврат указанной суммы осуществляется продавцом с согласия покупателя одним из следующих способов:

- а) наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;
- б) почтовым переводом;
- в) путем перечисления соответствующей суммы на банковский или иной счет покупателя, указанный покупателем.

Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем в

соответствии с договором, несет продавец.

Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если это не было оговорено продавцом, руководствуется ст. 18-24 Закона «О защите прав потребителей» и вправе по своему выбору потребовать:

- а) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;
- б) соразмерного уменьшения покупной цены;
- в) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. При этом в отношении технически сложных и дорогостоящих товаров эти требования покупателя

подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков.

Также покупатель вместо предъявления требований, указанных выше, вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

По требованию продавца и за его счет покупатель должен вернуть товар с недостатками.

При продаже товаров через интернет, гарантийный срок или срок годности исчисляются со дня доставки товара покупателю. Если же день доставки определить невозможно, то сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи.