

О дистанционном способе продажи товара

В настоящее время среди потребителей особую актуальность приобретает продажа товаров дистанционным способом, которая представляет собой продажу 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.

Продажа товаров через интернет-магазин, является разновидностью розничной торговли и подпадает под действие ч.2 ст.497 ГК РФ, т.е. является дистанционным способом продажи товаров.

Дистанционная торговля регулируется специальными нормами права: ст.26.1 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 N 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом», Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров».

При покупке товара дистанционным способом необходимо знать следующее:

1. Продавец, который продает товар дистанционно, должен обязательно указать адрес для возврата товара в случае возникновения такой необходимости.

2. Когда доставят заказанный товар, потребителю необходимо изучить информацию о товаре и изготовителе, которая должна содержать:

наименование товара;

сведения об основных потребительских свойствах товара;

сведения о гарантийном сроке, если он установлен;

правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;

сведения о сроке службы или сроке 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 покупателя или становятся непригодными для использования по назначению;

адрес (место нахождения), полное фирменное наименование (наименование) продавца;

сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья покупателя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу покупателя в соответствии с законодательством РФ;

цену, порядок и условия оплаты товара.

Указанная информация должна быть в момент доставки товара доведена до сведения покупателя в письменной форме (для импортных товаров - на русском языке).

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 трех месяцев с момента передачи товара.

Информация о товарах доводится до сведения покупателя в технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, путем нанесения маркировки или иным способом, принятым для отдельных видов товаров.

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

Если в договоре срок доставки не определен и отсутствуют возможности определить этот срок, товар передается продавцом покупателю в разумный срок. Обязательства, не исполненные в разумный срок, продавец должен выполнить в семидневный срок со дня предъявления покупателем требования об его исполнении. За нарушение сроков доставки продавец несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством РФ.

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

Если товар был оплачен предварительно, но не доставлен в срок по вине продавца, ответственность за нарушение срока передачи товара продавец будет нести в соответствии со ст. 23.1 Закона «О защите прав потребителей», а именно:

- в случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара. Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы. Однако, сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

При приеме товара необходимо проверить целостность, комплектность товара, соответствие доставленного товара заказанному, наличие принадлежностей к товару и документации к товару и прочие характеристики и данные доставленной вещи.

Продавец не вправе предлагать потребителю товары, не указанные в первоначальном предложении товаров к продаже, а также требовать их оплаты (п. 19).

Основания возврата товара, приобретенного дистанционным способом

Возврат товара продавцу, производящему торговлю дистанционным способом может иметь место в следующих случаях:

1. по причине получения товара ненадлежащего качества, наличия в товаре недостатков

В ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 29 Правил продажи товаров дистанционным способом закреплено право покупателя в случае получения товара ненадлежащего качества на:

безвозмездное устранение недостатков товара,
возмещение расходов на их исправление покупателем или третьим лицом,

требование о соразмерном уменьшении покупной цены,
замену на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы при возврате товара продавцу.

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.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем существенных недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи 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 пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;
нарушение установленных Законом РФ «О защите прав потребителей» сроков устранения недостатков товара;

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

2. по причине отказа от товара надлежащего качества не подходящего размера, комплектности и т.п.

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.

Покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе покупателя от товара продавец должен возвратить 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.

Права потребителя на обмен и возврат товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом

Согласно статьи 26.1 Закона о защите прав потребителей, пункта 21 Правил покупатель вправе отказаться от товара в любое время его передачи, а после передачи товара – в течение семи дней. В случае, если продавец не сообщил в письменной форме о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента его передачи.

На дистанционную торговлю не распространяются ограничения на обмен и возврат товаров надлежащего качества, включенных в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасонов, расцветки или комплектации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55. Здесь действует норма пункта 4 статьи 26.1 Закона о защите прав потребителей, согласно которой возврат товара надлежащего качества, купленного дистанционно, возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

В случае отказа от товара продавец должен возвратить потребителю денежную сумму, уплаченную по договору. За исключением расходов продавца за доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Не все товары надлежащего качества, купленные дистанционным способом, могут быть возвращены продавцу. Потребитель не вправе отказаться от товара, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно только приобретающим потребителем (например, заказанная встроенная мебель, специально изготовленная по индивидуальному чертежу).