Особенности продажи товаров дистанционным способом

Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области в связи с поступающими обраще­ниями граждан по поводу обмана и введения их в заблуждение относительно потребительских свойств и качества товаров, реализуемых вне стационарных мест торговли, посредством ознакомления потребителей с предложенным описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах и т.п., а также посредством электронных средств массовой информации и средств разъясняет:

основным нормативно-правовым актом, регулирующим дистанционную продажу товаров, является постановление Правительства РФ от 27.09.2007 № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом» (далее - Правила № 612).

Онлайн-продажи также регулируются Гражданским кодексом РФ (далее - ГК РФ), Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон № 2300-1) и иными актами.

Основа любого онлайн-магазина - сайт, без которого он просто не может существовать. Однако, для ведения дистанционной торговли одного сайта недостаточно: необходимо зарегистрироваться в качестве индивидуального предпринимателя или юридического лица в соответствии с существующим порядком, установленным Федеральным законом от 08.08.2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей».

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, Интернета, сетей связи для трансляции телеканалов и (или) радиоканалов, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора, признается продажей товаров дистанционным способом. Таким образом, реализация товаров через интернет-магазин является одной из форм дистанционной торговли, осуществляемой посредством публичной оферты.

Согласно п. 12 Правил № 612, продавец обязан заключить договор с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар, предложенный в его описании.

Пункт 2 ст. 429 ГК РФ устанавливает, что покупатель, принимая предложение, сообщает о своем согласии с предложением, т.е. выражает акцепт. Таким образом, совершая действие (заказ товара, его оплату), покупатель заключает сделку с продавцом.

Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар. С этого времени у продавца возникают соответствующие обязательства по передаче товара в порядке и сроки, которые установлены в договоре.

При оплате товаров покупателем в безналичной форме или продаже товаров в кредит (за исключением оплаты с использованием банковских платежных карт) продавец обязан подтвердить передачу товара путем составления накладной или акта сдачи-приемки товара.

Важно отметить, что не допускается продажа дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством РФ. В Перечень товаров, ограниченных в свободной продаже, включены, например, лекарственные средства. При этом онлайн-магазин может продавать медицинскую технику (тонометры, небулайзеры и т.д.), предметы для ухода за больными и новорожденными (пеленки, памперсы и пр.). Что каса­ется БАДов, то в Перечень они не входят, в то же время согласно Санитарным нормам БАДы должны продаваться только в помещении аптеки или специализированного магазина. В силу чего интернет- торговлю БАДами Роспотребнадзор расценивает как нарушение.

Для субъектов предпринимательской деятельности, осуществляющих или желающих осуществлять розничную продажу товаров дистанционным способом, также является обязательным соблюдение соответствующих норм, закрепленных в абзаце 2 п. 4 Правил продажи отдельных видов това­ров, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55, не допускающих вне стационарных мест торговли продажу продовольственных товаров (за исключением мороженого, безалкогольных напитков, кондитерских и хлебобулочных изделий в упаковке изготовителя товара), лекарственных препаратов, изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней, оружия и патронов к нему, экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм, программ для электронных и вычислительных машин.

Право на информацию

Онлайн-торговля обязывает продавца до заключения договора розничной купли-продажи 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.

Информация о товаре, включая условия его эксплуатации и правила хранения, доводится до покупателя путем размещения на товаре, на электронных носителях, прикладываемых к товару, в самом товаре (на электронной плате внутри товара в разделе меню), на таре, упаковке, ярлыке, этикетке, в технической документации или иным способом. Сведения об обязательном подтверждении со­ответствия товаров включают в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответ­ствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей. Кроме того, потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о порядке и сроках возврата товара.

Нарушение права потребителя на информацию является административным правонарушени­ем и в соответствии с ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ влечет предупреждение или наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от 500 до 1000 рублей; на юридических лиц - от 5000 до 10 000 рублей.

Возврат товара

Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи то­вара - в течение 7 дней. 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 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. Отсутствие у покупателя указанного документа не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

При отказе покупателя от товара продавец должен вернуть ему сумму, уплаченную покупателем, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чём через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

Нередко происходят случаи, когда купленный товар оказывается некачественным. В данном случае покупатель 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.

Покупатель также вправе потребовать и полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.