

ПАМЯТКА для потребителя. Дистанционный способ продажи товаров. Потребительские права в цифровую эпоху.



Одной из отличительных черт современных отношений в сфере потребительского рынка является то, что большое количество покупателей приобретает товары, без посещения магазинов. Это обусловлено тем, что 21 век - это век компьютерных технологий и интернета. Продажа товаров посредством сети Интернет именуется *«дистанционным способом продажи товаров»*.

Вторая глава Закона РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон) регулирует отношения между продавцом и покупателем при данном способе покупки товаров в ст.26¹ «Дистанционный способ продажи товара». Кроме того, Постановление Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 года № 2463 содержит Правила продажи товаров при дистанционном способе продажи товара по договору розничной купли-продажи (далее - Правила продажи).

Общие правила продажи товаров дистанционным способом

При дистанционном способе продажи товаров договор розничной купли-продажи заключается на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, размещенным в сети Интернет, в программе для электронных вычислительных машин, в средствах связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.), в каталогах, проспектах, буклетах, на фотоснимках, или иными способами, которые исключают возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

Дистанционным способом продажи товаров является, в том числе продажа товаров в онлайн-магазинах с помощью владельцев агрегаторов информации о товарах.

Обратите внимание! На иностранные интернет-магазины, ориентированные на российского потребителя, распространяются нормы российского законодательства о защите прав потребителей (п. 45 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 09.07.2019 N 24).

Важно знать! Не допускается продажа дистанционным способом отдельных видов товаров. К таким товарам относятся, например, алкогольная, табачная или

никотинсодержащая продукция. Кроме того, в отношении некоторых категорий товаров установлены особенности их продажи дистанционным способом, например лекарственных препаратов для медицинского применения (за исключением лекарственных препаратов, дистанционная торговля которыми запрещена).

1. Заключение договора купли-продажи

Продавец обязан заключить договор с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар на предложенных условиях.

До заключения договора продавец должен предоставить покупателю информацию об основных потребительских свойствах товара, адресе (месте нахождения) и полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о месте изготовления, цене, порядке оплаты товара, условиях его приобретения, доставке, сроках службы, годности и гарантийном сроке, а также о сроке действия предложения о заключении договора.

Зарегистрированные на территории РФ юридические лица обязаны указывать полное фирменное наименование (наименование), основной государственный регистрационный номер, адрес и место нахождения, адрес электронной почты и (или) номер телефона, а ИП - фамилию, имя, отчество (при наличии), основной государственный регистрационный номер, адрес электронной почты и (или) номер телефона. Указанная информация может размещаться на сайте (странице сайта) в сети Интернет, а также в программе для электронных вычислительных машин (при наличии).

Владелец агрегатора также обязан довести до сведения потребителей информацию о себе и продавце (фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес), режим работы, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица, фамилия, имя, отчество (если имеется), государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве ИП).

Информацию о себе и продавце владелец агрегатора доводит до сведения потребителей посредством ее размещения на своем сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Важно знать!

Владелец агрегатора, предоставивший потребителю недостоверную или неполную информацию о товаре или продавце, на основании которой потребителем был заключен договор купли-продажи с продавцом, несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему такой информации, за исключением случая, когда владелец агрегатора не изменяет информацию о товаре, предоставленную продавцом и содержащуюся в предложении о заключении договора купли-продажи.

При дистанционной продаже товара через Интернет продавец обязан обеспечить возможность ознакомления покупателя с офертой путем ее размещения на соответствующем сайте (странице сайта) и (или) в программе для электронных

вычислительных машин, если соглашением между продавцом и владельцем агрегатора не предусмотрен иной порядок исполнения такой обязанности.

Также продавец должен довести до покупателя информацию о форме и способах направления претензий. Если такая информация не представлена на соответствующем сайте (странице сайта) или в программе для электронных вычислительных машин, покупатель вправе направить претензию в любой форме и любым способом.

Договор розничной купли-продажи товара дистанционным способом считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю документа, подтверждающего оплату товара (например, кассового чека), или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя заключить договор розничной купли-продажи.

При дистанционной продаже товара с использованием сети Интернет или программы для электронных вычислительных машин после получения продавцом сообщения покупателя о намерении заключить договор купли-продажи продавец предоставляет покупателю подтверждение заключения договора, которое должно содержать номер заказа или иной способ его идентификации, позволяющий покупателю получить информацию о заключенном договоре и его условиях.

2. Доставка товара покупателю

Доставленный товар передается покупателю по указанному им адресу, а при отсутствии покупателя - любому лицу, предъявившему информацию и номере заказа или иное (в том числе электронное) подтверждение заключения договора или оформления заказа, если иное не предусмотрено законодательством или договором купли-продажи.

Если доставка товара была произведена в установленные договором сроки, но товар не был передан покупателю по его вине, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, на условиях, предусмотренных договором.

За нарушение срока передачи товара покупатель может предъявить продавцу требование о возмещении убытков, причиненных вследствие нарушения срока доставки товара.

Кроме того, если товар был предварительно оплачен покупателем полностью или частично, то в случае нарушения срока доставки с продавца может быть взыскана неустойка (пени) в размере 0,5% суммы предварительной оплаты за каждый день просрочки, но не более суммы предварительной оплаты.

При заключении договора купли-продажи через агрегатора в случае, если товар, в отношении которого потребителем внесена предварительная оплата на банковский счет владельца агрегатора, не передан потребителю в срок, потребитель вправе предъявить требование к владельцу агрегатора о возврате суммы произведенной им предварительной оплаты товара.

Справка.

Информация о товаре, которая должна быть доведена до покупателя.

Продавец товара обязан довести до сведения покупателя в письменной форме, в частности, следующую информацию:

- наименование технического регламента или иное обозначение, установленное законодательством РФ о техническом регулировании, свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара;
- об обязательном подтверждении соответствия товара обязательным требованиям, обеспечивающим его безопасность в соответствии с законодательством РФ;
- об основных потребительских свойствах товара, а в отношении продуктов питания - их составе (в том числе наименование пищевых и биологически активных добавок, информацию о наличии в продукте компонентов, полученных с применением ГМО), пищевой ценности, назначении, условиях их применения и хранения, способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки), противопоказаниях;
- о цене в рублях и условиях приобретения товара, в том числе при оплате товара через определенное время после его передачи, полную сумму, подлежащую выплате покупателем, и график погашения этой суммы;
- о гарантийном сроке, если он установлен;
- о правилах и условиях эффективного и безопасного использования товаров;
- о сроке службы (годности) товара, а также сведения о необходимых действиях покупателя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товар по истечении указанных сроков представляет опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становится непригодным для использования по назначению;
- о месте нахождения (адресе), фирменном наименовании (наименовании) изготовителя (продавца), месте нахождения (адресе) уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;
- о правилах продажи товаров;
- об энергетической эффективности товара, если в отношении товара требование о наличии такой информации определено законодательством РФ;
- о порядке и сроках возврата товара;
- о том, что товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки).

Обязанность продавца предоставить информацию о товаре в письменной форме в соответствии со ст. 26¹ Закона признается исполненной и в случае предоставления потребителю информации с помощью электронных и иных технических средств.

Важно! Если иное не предусмотрено договором, одновременно с передачей товара продавец обязан передать покупателю принадлежности товара и относящиеся к нему документы (технический паспорт, сертификат качества, инструкцию по эксплуатации и т.п.), предусмотренные законодательством РФ или договором.

3.Отказ от товара или его возврат продавцу

Покупатель вправе **отказаться от товара в любое время до его получения** независимо от того, была ли произведена оплата товара.

Кроме того, отказаться от **товара надлежащего качества можно** в следующие сроки:

- 1) в течение семи дней после передачи товара;
- 2) в течение трех месяцев с момента передачи товара, если в момент его доставки потребителю не была предоставлена письменная информация о порядке и сроках возврата товара.

По общему правилу возврат товара надлежащего качества (за исключением лекарственных препаратов для медицинского применения) возможен в вышеуказанные сроки при соблюдении следующих условий:

- сохранены товарный вид, потребительские свойства товара, а также имеется документ, подтверждающий факт и условия его покупки. При отсутствии такого документа можно ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца, например, на выписку с банковского счета, содержащую сведения, позволяющие идентифицировать покупку. При этом оплата товара путем перевода покупателем средств на счет третьего лица, указанного продавцом, не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной за товар суммы при его возврате;
- товар не имеет индивидуально-определенных свойств, в силу которых они могут быть использованы исключительно вами.

Права покупателя **при обнаружении недостатков** в товаре, приобретенном дистанционным способом, аналогичны правам потребителя при приобретении товаров обычным способом.

Так, при обнаружении в товаре недостатков, которые не были оговорены продавцом, покупатель вправе по своему выбору:

- а) потребовать безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;
- б) потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- в) потребовать замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом цены товара (в отношении технически сложных эти требования подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков);
- г) отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

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

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

Порядок действий покупателя при возврате товара, купленного дистанционно.

1. Убедитесь, что товар отвечает условиям его возврата

Потребитель вправе отказаться от заказанного дистанционно товара:

- в любое время до его передачи;
- в течение семи дней после передачи товара без объяснения причин;
- в течение трех месяцев с момента передачи товара, если в момент его доставки вам не была предоставлена письменная информация о порядке и сроках возврата товара.

По общему правилу вернуть продавцу товар надлежащего качества в указанные сроки можно, если соблюдены следующие условия:

- сохранены товарный вид, потребительские свойства товара, а также имеется документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. В то же время отсутствие такого документа не лишает потребителя возможности сослаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца. В частности, подтверждающим документом может быть выписка по банковскому счету потребителя, содержащая сведения о получателе платежа, перечисленной сумме и иные сведения, позволяющие идентифицировать покупку. При этом оплата товара путем перевода потребителем средств на счет третьего лица, указанного продавцом, не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной за товар суммы при его возврате;
- товар не имеет индивидуально-определенных свойств, в силу которых он может быть использован исключительно вами.

2. Обратитесь к продавцу для возврата ему товара

В первую очередь ознакомьтесь с информацией о порядке возврата товаров, переданной вам продавцом в момент доставки товара или размещенной на официальном сайте продавца. В составе такой информации часто содержится образец (бланк) заявления о возврате товара, а также указываются способы его представления продавцу, а также способы возврата товара. Если информация о форме и способах обращения к продавцу на его сайте отсутствует, вы можете направить обращение в любой форме и любым способом.

Целесообразно при подаче заявления и возврате товара пользоваться способами, которые позволяют вам (например, в случае судебного спора) подтвердить обращение к продавцу. Например, это может быть возврат через курьера или пункт самовывоза (выдачи) товара, пересылка отправления по почте с уведомлением о вручении и описью вложения.

3. Получите денежные средства, уплаченные за товар

При возврате товара продавец обязан вернуть вам денежные средства, за исключением расходов продавца на доставку возвращенного вами товара, не позднее 10 дней со дня предъявления указанного требования.

Распределение расходов на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем за товар надлежащего качества, определяется офертой.

4. При отказе продавца разрешить вопрос в добровольном порядке обратитесь в суд

Вы вправе подать в суд исковое заявление о взыскании денежных средств, уплаченных за товар, приобретенный дистанционным способом. Также вы можете потребовать от продавца компенсации морального вреда.

При этом истцы по искам о защите прав потребителей освобождены от уплаты госпошлины, если цена иска не превышает 1 млн. руб. Если цена иска превышает 1 млн руб., госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной исходя из цены иска и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 млн руб.

В случае удовлетворения судом ваших требований о взыскании денежных средств, которые не были выполнены продавцом добровольно, суд взыскивает с продавца штраф в размере 50% присужденной вам суммы.

При удовлетворении иска суд по вашему ходатайству может также полностью или частично взыскать с ответчика заявленные вами судебные расходы, в том числе расходы на оплату услуг представителя (за исключением оплаты услуг представителя общества по защите прав потребителей), почтовые расходы, связанные с производством по делу.

Обратите внимание! Производимые гражданам выплаты неустойки и штрафа в связи с нарушением прав потребителей облагаются НДФЛ. Выплачиваемая денежная компенсация морального вреда НДФЛ не облагается.

Если Вам требуется консультация, Вы можете обратиться в Консультационный центр по защите прав потребителей.

На базе Консультационного центра осуществляется также оказание услуг по составлению претензий, жалоб, исковых заявлений, приведению независимых экспертиз.

Центр находится по адресу Липецкая обл., г. Липецк, ул. Октябрьская, д. 80 А. тел. +7 (4742) 74 06 00.