

Памятка потребителю

Правила продажи товаров дистанционным способом



В 2023 году большинству из нас уже не удивителен тот факт, что все большее количество покупателей приобретает различные товары, сидя дома в комфортном кресле. Такой вид продажи товаров называется дистанционным. Существенным отличием данного способа розничной торговли от остальных является то, что у потребителя нет возможности ознакомиться непосредственно с товаром или же его образцом.

Законодательная база

Статья 26.1 «Дистанционный способ продажи товара» дополнила закон «О защите прав потребителей». В этой норме законодатель впервые привел определение этого способа розничной торговли.

Что такое дистанционный способ продажи товара?

Данный термин подразумевает под собой заключение некоего договора купли-продажи определенного товара, исходя из ознакомления покупателя с описанием товара посредством буклетов, каталогов, проспектов, фотоснимков, а также средств связи (почтовой, телевизионной, радиосвязи) или другими способами, которые исключают возможность прямого ознакомления покупателя с товаром или с образцами товара в процессе заключения такого договора.

Чего нельзя купить в Интернете?



Прежде чем рассматривать тонкости Интернет-торговли и правоотношений, возникающих в результате использования данного способа

реализации товаров, следует разобраться, какие товары можно реализовывать дистанционным способом, а какие – нет.

Стоит заметить, что не допускается продажа дистанционным способом любой алкогольной продукции и прочих товаров, у которых запрещена или ограничена законодательством РФ свободная реализация.

Например, в Перечень товаров, которые ограничены в свободной продаже, входят лекарственные средства. Таким образом, онлайн-магазин вправе продавать медицинскую технику (небулайзеры, тонометры, и т.д.), а также предметы для ухода за новорожденными и больными (памперсы, пеленки, и пр.).

Рассмотрим перечень объектов, которые изъяты из оборота на территории РФ:



гражданское оружие — огнестрельное и холодное оружие, а также средства самообороны;

психотропные, наркотические вещества и их прекурсоры.

Также субъекты предпринимательской деятельности, которые осуществляют или желают осуществлять дистанционную продажу товаров, обязаны соблюдать нормы, что закреплены в Правилах продажи отдельных товаров.

Там сказано, что запрещена продажа следующих товаров вне стационарных мест торговли:

продовольственные товары (за исключением безалкогольных напитков, пива, мороженого, хлебобулочных и кондитерских изделий с упаковкой изготовителя товара);

лекарственные препараты;

изделия из драгоценных камней или из драгоценных металлов;

оружие и патроны к нему;

экземпляры фонограмм и аудиовизуальных произведений.

Обязанности продавца



Закон «О защите прав потребителей» установил основные обязанности продавца в случае дистанционного способа продажи товара.

Так, непосредственно до момента заключения договора продавец обязан предоставить потребителю исчерпывающую информацию об основных свойствах товара:

- место изготовления товара; адрес продавца;
- полное фирменное наименование изготовителя;
- цена товара в рублях;
- условия его приобретения;
- информацию о гарантийном сроке;
- срок, на протяжении которого действительно предложение о заключении договора.

Когда можно считать договор заключенным?

Непосредственно с момента выдачи покупателю документа, который подтверждает оплату товара, либо со времени получения продавцом сообщения о намерении потребителя приобрести товар. С этого момента у продавца появляются соответствующие обязательства (передать товар именно в том порядке и в те сроки, что были оговорены в договоре).

В случае, если покупатель оплачивает товары в безналичной форме или продает товары в кредит (исключение — оплата с применением банковских платежных карт), продавец должен подтвердить акт передачи товара с помощью составления накладной.

В момент доставки товара продавец должен в письменной форме довести до сведения потребителя следующую информацию (если товар импортный — на русском языке):

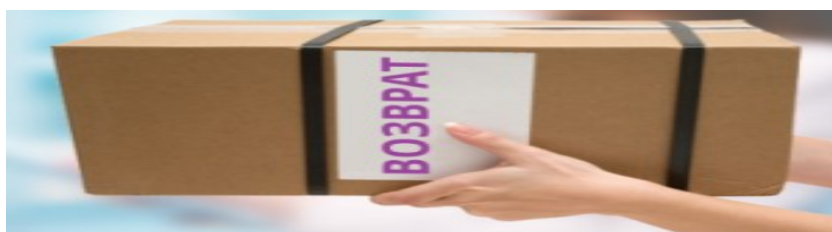
- правила и условия безопасной и эффективной эксплуатации товара;
- сведения о сроке годности или сроке службы товара, а также о том, какие должны быть действия потребителя по истечении приведенных сроков и о возможных последствиях в случае невыполнения таких действий (если по истечении таких сроков данный товар может представлять опасность для здоровья, жизни или имущества покупателя либо просто становится непригодным для применения по назначению);

информацию о подтверждении соответствия товара обязательным требованиям, которые обеспечивают его полную безопасность для жизни и здоровья покупателя, а также для окружающей среды;

сведения о том, что покупатель вправе отказаться от данного товара, а также проинформировать о сроках и порядке его возврата.

При этом потребитель может отказаться от покупки в любое время до момента его передачи, но после передачи товара – на протяжении семи дней. Однако даже этот срок можно увеличить до 3 месяцев в случае не предоставления продавцом в письменной форме сведений о сроках и порядке возврата товара надлежащего качества в момент его доставки.

Возврат товара при дистанционной продаже



Возврат товара продавцу, который производит торговлю дистанционным способом, имеет место в следующих случаях:

При получении некачественного товара или при наличии его недостатков.

Если товар предоставлен надлежащего качества, но с неподходящим размером или другой комплектности.

Рассмотрим, что можно сделать в каждом из вышеприведенных случаев.

Возврат товара ненадлежащего качества или с недостатками

При получении недостаточно качественного товара покупатель имеет полное право на:

безвозмездное устранение недостатков данного товара;

возмещение расходов на исправление изъянов либо покупателем, либо третьим лицом;

потребовать соразмерное уменьшение покупной стоимости;

замену на аналогичный товар (одинаковые марка, модель, артикул) либо на другой товар с перерасчетом покупной стоимости;

отказаться от договора и требовать возврата уплаченной суммы с возвратом товара продавцу.

Кроме того, покупатель вправе требовать полного возмещения убытков, которые ему были причинены в результате продажи товара с ненадлежащим качеством.

Убытки могут быть возмещены в сроки, не превышающие десяти дней с момента предъявления покупателем такого требования продавцу.

В случае обнаружения в технически сложном товаре существенных недостатков потребитель может отказаться от выполнения договора купли-продажи с предъявлением требования о возврате суммы, уплаченной за этот товар, или потребовать его замену на аналогичный товар с перерасчетом покупной стоимости на протяжении пятнадцати суток со времени передачи потребителю товара.

Возврат товара надлежащего качества, но неподходящего размера



В каком случае возможен возврат товара надлежащего качества, но с неподходящей комплектностью? При соблюдении следующих условий:

Если его товарный вид, а также потребительские свойства сохранены.

При предоставлении документа, подтверждающего факт и условия приобретения указанного товара. С другой стороны, если у покупателя нет вышеуказанного документа, то он вправе ссылаться на иные доказательства приобретения конкретного товара у этого продавца.

Покупатель не может отказаться от покупки товара надлежащего качества с индивидуальными свойствами, если указанный товар может использовать исключительно потребитель, который его заказал.

В случае отказа покупателя от товара надлежащего качества продавец обязан вернуть последнему сумму, уплаченную в соответствии с договором, не позднее чем спустя десять дней со времени предъявления соответствующего требования покупателем.

Итак, как правило, под понятием дистанционной торговли подразумевается продажа товаров с помощью интернета. При этом основой любого онлайн-магазина является сайт, без которого магазин просто не сможет существовать.

Но для организации дистанционной торговли недостаточно лишь создать один сайт: необходимо зарегистрироваться как индивидуальный предприниматель или юридическое лицо в соответствии с порядком, который установил Федеральный закон.

Более того, каждый субъект предпринимательской деятельности, который осуществляет или желает осуществлять дистанционную продажу товаров, обязан соблюдать правила, которые подробно рассмотрены в этой статье.