

Дистанционная торговля



Вопрос 1. Каким документом регламентируются правила продажи товаров дистанционным способом (через интернет)?

Ответ: Этим документом является - «Правила продажи товаров дистанционным способом» утвержденные Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 г. № 612.

Вопрос 2. Что такое дистанционная торговля?

Ответ: Дистанционная торговля — 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, сетей электросвязи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также 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.

Вопрос 3. Какие товары нельзя продавать дистанционным способом?

Ответ: Действующим законодательством РФ установлен запрет на продажу дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством Российской Федерации.

Вопрос 4. Должен ли продавец предоставить какую-либо информацию покупателю при продаже товаров дистанционным способом до заключения договора розничной купли-продажи?

Ответ: В соответствии с п. 8 Правил до заключения договора розничной купли-продажи продавец должен предоставить покупателю информацию об основных потребительских свойствах товара и адресе (местонахождении) продавца, о месте изготовления товара, полном фирменном 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.

Вопрос 5. Какую информацию и в какой форме должен предоставить продавец покупателю при продаже дистанционным способом в момент доставки товара?

Ответ: В момент доставки товара Продавец обязан довести до сведения покупателя в письменной форме следующую информацию (для импортных товаров — на русском языке):

- а) наименование технического регламента или иное обозначение, установленное законодательством Российской Федерации, о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара;
- б) сведения об основных потребительских свойствах товара (работ, услуг), а в отношении продуктов питания — сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информации о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением ГМО), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях;
- в) цена в рублях и условия приобретения товара (выполнения работ, оказания услуг);
- г) сведения о гарантийном сроке, если он установлен;
- д) правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;
- е) 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;
- ж) местонахождение (адрес), фирменное наименование (наименование) изготовителя (продавца), местонахождение (адрес) организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара, для импортного товара — наименование страны происхождения товара;
- з) сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров (услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья покупателя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу покупателя в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- и) сведения о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);
- к) сведения о конкретном лице, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информация о нём, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);
- л) информация, предусмотренная пп. 21, 32 Правил;
- м) информация об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с

законодательством Российской Федерации об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности.

Вопрос 6. Имеет ли право покупатель без объяснения причин отказаться от товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом?

Ответ: Да имеет, 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.

Вопрос 7. Как можно вернуть товар надлежащего качества, приобретенный дистанционно?

Ответ: Согласно п. 21 Правил 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 сослаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Вопрос 8. Может ли продавец при возврате суммы, уплаченной покупателем за товар, при отказе его от товара удержать свои расходы на доставку от покупателя возвращенного товара?

Ответ: Да, может. 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.

Вопрос 9. В течение какого срока при отказе покупателя от товара продавец должен вернуть ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором?

Ответ: Если покупатель отказывается от товара, то продавец должен вернуть ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, исключая расходы продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

Вопрос 10. Существуют ли сроки, когда продавец обязан передать товар покупателю?

Ответ: Продавец обязан передать товар покупателю в сроки, которые установлены в договоре. Если в договоре срок доставки товара не определен и отсутствуют возможности определить этот срок, товар должен быть передан продавцом в разумный срок. Обязательство, не исполненное в разумный срок, продавец должен выполнить в 7-дневный срок со дня предъявления покупателем требования о его исполнении.

Вопрос 11. Что может предъявить покупатель продавцу в случае передачи товара с нарушением условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки товара?

Ответ: В данном случае покупатель может не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях.

Если обнаружены недостатки товара, в отношении которого гарантийные сроки или сроки годности не установлены, покупатель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня передачи его покупателю, если более длительные сроки не установлены законами или договором.

Покупатель также вправе предъявить требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

Вопрос 12. Если покупателю продали товар ненадлежащего качества, что можно предъявить продавцу в данном случае?

Ответ: В соответствии с пп. 28, 29 Правил товаров дистанционным способом утв. Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 г. № 612.

покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если это не было оговорено продавцом, 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.

Покупатель вместо предъявления вышеуказанных требований 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.

Вопрос 13. Как осуществляется возврат суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, если он осуществляется не одновременно с возвратом товара покупателем?

Ответ: Согласно п. 34 Правил, в случае если возврат суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, осуществляется не одновременно с возвратом товара покупателем, возврат указанной суммы осуществляется продавцом с согласия покупателя одним из следующих способов:

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

Вопрос 14. Какой документ составляется при возврате покупателем товара надлежащего качества, и каковы требования к его оформлению?

Ответ: При возврате покупателем товара надлежащего качества 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).