

Интернет-магазин: особенности продаж

Интернет сегодня пронизывает практически все сферы нашей жизни, и применение его для торговли уже не просто никого не удивляет, а выглядит вполне естественно. И пусть для многих купить товар, не пощупав, не примерив, не попробовав «на зуб» все еще представляет некую психологическую проблему, но удобство, экономия времени и чуть более низкая цена все чаще берут верх над «предрассудками».

Особенностью розничных интернет-продаж является то, что у покупателя отсутствует возможность непосредственного ознакомления с товаром в момент принятия решения о покупке. Такая схема торговли определена ст. 497 Гражданского кодекса Российской Федерации. Отношения же с покупателями интернет-магазина регулируются Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 № 612 «Об утверждении правил продажи товаров дистанционным способом» (далее – Правила) и ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Не всеми товарами можно торговать дистанционно. Не допускается продажа дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством РФ (психотропных, сильнодействующих и ядовитых веществ, наркотических средств) (п. 5 Правил). Учитывая, что при дистанционной продаже покупатель лишен возможности осмотреть товар и получить о нем исчерпывающую информацию, законодатель 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 (п. 8 Правил), о порядке и сроках возврата товара (п. 4 ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

Если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранился недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом (п. 10 Правил).

Вот несколько основных правил дистанционного способа продаж, которые необходимо помнить потребителю:

1. Договор считается заключенным с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар (п. 20 Правил).

2. Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней (п. 21 Правил).

Обратите внимание! Если продавец не довел в письменной форме до покупателя информацию о порядке и сроках возврата товара, то срок, в течение которого покупатель имеет право вернуть продавцу товар, увеличивается с 7 дней до 3-х (!) месяцев. И еще очень важный нюанс: если в обычном магазине покупатель должен объяснить продавцу, почему ему не подходит данная вещь, то при дистанционной торговле никаких причин объяснять не нужно, можно просто отказаться;

3. Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства.

Обратите внимание! Перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, на правила дистанционной торговли не распространяется. Покупатель не вправе отказаться только от товара, который может быть использован исключительно приобретающим его потребителем;

4. При отказе покупателя от заказанного товара (качественного), стоимость отправки товара оплачивает покупатель.

5. Возврат денежной суммы за возвращенный качественный товар осуществляется продавцом на основании заявления потребителя не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования (за минусом транспортных расходов продавца).

Обратите внимание! Независимо от того, планируете ли Вы обменять товар надлежащего качества или хотите получить уплаченные за него денежные средства, заявить об этом продавцу необходимо в письменном виде с помощью претензии!

6. В случае, если покупателю передается товар с нарушением условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки товара, покупатель может не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях.

Обратите внимание! 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 (п. 27 Правил).

7. 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.

Обратите внимание! В отношении технически сложных и дорогостоящих товаров эти требования покупателя подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков (п. 28 Правил).

Покупатель вместо предъявления указанных 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. Покупатель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества (п. 29 Правил).

Возврат средств за товары или услуги, оплаченные банковской картой, производится только на карту клиента, оплатившего товар, расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, несет продавец (п. 35 Правил).

За нарушение продавцом сроков передачи товара покупателю продавец несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации (продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара).