



ДЕПАРТАМЕНТ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ПРИ ДИСТАНЦИОННОЙ
ПОКУПКЕ ТОВАРОВ
(для потребителей)



Департамент потребительского рынка
Ростовской области



ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ДИСТАНЦИОННОЙ ПОКУПКЕ ТОВАРОВ

Телефоны горячей линии:
8(863)301-0-103,
+7(961)301-0-103

Сайт
www.zppdon.ru
www.zppdon.pf

Ростов-на-Дону
2011

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Потребитель - гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары для личных бытовых нужд;

продавец - предприятие, организация, учреждение или гражданин-предприниматель, производящие товары для реализации;

недостаток товара - несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом или условиям договора, или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

существенный недостаток товара - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

безопасность товара - безопасность товара для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации;

уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель - организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранном продавцом), выполняющие определенные

функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранном продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

импортер - организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации.

Статья 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» регулирует отношения продавца (организации, импортера) с потребителем при продаже товаров дистанционным способом.

Продажа товаров дистанционным способом - 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 посредством средств связи, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

✓ Главная особенность дистанционной торговли в том, что у потребителя нет возможности воочию ознакомиться ни с самим товаром, ни с образцом товара, ни потрогать товар, ни повертеть в руках до момента его получения. Ознакомление с товаром происходит исключительно при помощи коммуникативных средств, таких как телевидение, видеотекст, аудиотекст, CD-ROM, Интернет, каталоги, почтовые рас-

сылки, рекламные объявления, телефон, или любой другой способ коммуникации. Заключая сделку, ни покупатель, ни продавец непосредственно не вступают в контакт, не видят друг друга.

Таким образом, продажа товара, осуществленная без непосредственного присутствия продавца, на основании информации, взятой из телевидения, радио, интернет-ресурсов, каталогов, рекламных буклетов будет причислена к разряду дистанционных продаж. Товары, которые предлагают по каталогам, на заказ, через телемагазин или интернет - все это дистанционные продажи.

Продажа товаров дистанционным способом регулируется:

- ✓ ГК РФ;
- ✓ Законом РФ от 07 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон РФ «О защите прав потребителей»);
- ✓ Постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом» (далее - Правила продажи товаров дистанционным способом).

При совершении покупок дистанционным способом также следует руководствоваться Постановлением Правительства РФ от 13 мая 1997 г. № 575 «Об утверждении перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков», сложившейся судебной практикой, постановлениями Пленума Верховного Суда РФ.

Основные положения дистанционной торговли регулируется ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» и Правилами продажи товаров дистанционным способом. Указанные нормативные акты содержат специальные положения, устанавливающие порядок продажи товаров дистанционным способом, регулируют отношения между по-

купателем и продавцом при продаже товаров дистанционным способом и оказании в связи с такой продажей услуг.

Какой же товар может быть продан дистанционно?

Перечень товаров, продаваемых дистанционным способом, и оказываемых в связи с такой продажей услуг определяется продавцом.

Пункт 5 Правил продажи товаров дистанционным способом содержит только некоторые ограничения: так, **не допускается продажа дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством РФ.**

К товарам, свободная реализация которых запрещена относятся:

✓ драгоценные и редкоземельные металлы и изделия из них;

✓ драгоценные камни и изделия из них;

✓ стратегические материалы;

✓ вооружение, боеприпасы к нему, военная техника, запасные части, комплектующие изделия и приборы к ним, взрывчатые вещества, средства взрывания, пороха, все виды ракетного топлива, а также специальные материалы и специальное оборудование для их производства, специальное снаряжение личного состава военизированных организаций и нормативно-техническая продукция на их производство и эксплуатацию;

✓ ракетно-космические комплексы, системы связи и управления военного назначения и нормативно-техническая документация на их производство и эксплуатацию;

✓ уран, другие делящиеся материалы и изделия из них;

✓ рентгеновское оборудование, приборы и оборудование с использованием радиоактивных веществ и изотопов;

✓ результаты научно-исследовательских и проектных работ, а также фундаментальных поисковых исследований по созданию вооружения и военной техники;

- ✓ шифровальная техника, и нормативно-техническая документация на ее производство и использование;
- ✓ яды, наркотические средства и психотропные вещества;
- ✓ спирт этиловый;
- ✓ отходы радиоактивных материалов;
- ✓ отходы взрывчатых веществ;
- ✓ отходы, содержащие драгоценные и редкоземельные металлы и драгоценные камни;
- ✓ лекарственные средства, за исключением лекарственных трав;
- ✓ лекарственное сырье, получаемое от северного оленеводства (панты и эндокринное сырье);
- ✓ специальные и иные технические средства, предназначенные (разработанные, приспособленные, запрограммированные) для негласного получения информации, нормативно-техническая документация на их производство и использование.

Следует учитывать, что Правила продажи товаров дистанционным способом не применяются в отношении:

- ✓ работ (услуг), за исключением работ (услуг), выполняемых (оказываемых) продавцом в связи с продажей товаров дистанционным способом;
- ✓ продажи товаров с использованием автоматов;
- ✓ договоров купли-продажи, заключенных на торгах.

Соответственно законодатель не соотносит вышеуказанные действия с продажами дистанционным способом. Прежде всего, потому что дистанционная торговля подразумевает отсутствие личного контакта покупателя и продавца. При оказании услуг за исключением работ (услуг), выполняемых (оказываемых) продавцом в связи с продажей товаров дистанционным способом, такой контакт происходит. **Продажа товаров с использованием автоматов также не подпадает под понятие «дистанционная продажа»,** так как продавца в данном случае заменяет бездушный аппарат, который при помощи электронной программы выполняет все

действия, обычно выполняемые продавцом лично при осуществлении продажи товара. Автомат и берет деньги, и выдает товар, и дает сдачу и осуществляет выдачу чека. Отличие здесь состоит только в том, что вместо непосредственного контакта покупателя и продавца происходит контакт покупателя с «неодушевленным заменителем продавца». Однако это не является основанием причислить данный вид продаж к дистанционной торговле.

Где и как можно покупать дистанционно?

- Интернет-магазин.
- Телемагазин.
- Посредством почты.
- По каталогу.

Кто является продавцом при дистанционной покупке товаров?

В соответствии с Правилами продажи товаров дистанционным способом покупателем признается гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Важно!

Заметьте, покупателем назван не только гражданин, уже приобретающий либо заказывающий товар, но и гражданин, который только имеет намерение заказать или купить.

Для чего так расширено понятие «покупатель» в вышеназванном нормативном акте?

Прежде всего, для защиты покупателя от недобросовестного продавца. Ведь многие обязанности, возлагаемые на продавца Законом РФ «О защите прав потребителей» и Правилами продажи товаров дистанционным способом, призваны обеспечить возможность реализовать покупателями свои права. Если бы в случае с торговлей покупателем при-

знавался только тот гражданин, который уже приобрел товар, то нарушался бы сам принцип соотношения прав и обязанностей сторон сделки, потребитель был бы не защищен перед продавцом. Исходя от противного, если вы ничего не купили, то и права ваши могут не соблюдаться? Конечно, нет. Законодатель позаботился о том, чтобы дать понятия всем сторонам сделок, а также законодательно закрепить права и обязанности сторон. Права и обязанности обеих сторон мы рассмотрим позднее.

Кроме того, главенствующую роль в понятии «покупатель» играет цель приобретения товара. **Товар должен приобретаться исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.**

То есть и Закон РФ «О защите прав потребителей» и Правила продажи товаров дистанционным способом ориентированы только на отдельного гражданина - физическое лицо, регулируют и защищают только его интересы. **Коммерческие организации, бюджетные учреждения, предприниматели и иные субъекты гражданских прав не входят в понятие «покупатель» в настоящем случае. Их права и обязанности установлены ГК РФ. И защита их прав может быть осуществлена исключительно со ссылкой на ГК РФ.**

Продавцом по тем же нормативным актам является организация независимо от ее организационно-правовой формы (любое юридическое лицо), а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу товаров дистанционным способом.

Из текста ст. 50 ГК РФ можно сделать вывод, что юридические лица могут быть созданы в форме коммерческой или некоммерческой организации.

Так, коммерческая организация преследует извлечение прибыли в качестве основной цели своей деятельности. Некоммерческие же организации не имеют извлечение прибыли в качестве цели своего существования, и не распределяют по-

лученную прибыль между участниками. Юридические лица, являющиеся коммерческими организациями, могут быть созданы в форме хозяйственных товариществ и обществ, производственных кооперативов, государственных и муниципальных унитарных предприятий.

Юридические лица, являющиеся некоммерческими организациями, могут создаваться в форме потребительских кооперативов, общественных или религиозных организаций (объединений), учреждений, благотворительных и иных фондов, а также в других формах, предусмотренных законом. **Некоммерческие организации** могут осуществлять предпринимательскую деятельность лишь постольку, поскольку это служит достижению цели, ради которых они созданы, и соответствующую этим целям. Допускается создание объединений коммерческих и (или) некоммерческих организаций в форме ассоциаций и союзов.

В соответствии со ст. 52 ГК РФ юридическое лицо действует на основании устава, либо учредительного договора и устава, либо только учредительного договора. В случаях, предусмотренных законом, юридическое лицо, не являющееся коммерческой организацией, может действовать на основании общего положения об организациях данного вида. (имеются в виду, например, отделы вневедомственной охраны, действующие на основании типового положения).

Учредительный договор юридического лица заключается, а устав утверждается его учредителями (участниками). Учредительный договор, как правило, имеется в обществах с ограниченной ответственностью, состоящем из нескольких участников-учредителей. Достаточно редко, но может встречаться учредительный договор у акционерных обществ, особенно у закрытых.

Юридическое лицо, созданное в соответствии с ГК РФ согласно ст. 52 ГК РФ одним учредителем, действует на основании устава, утвержденного этим учредителем. Учредительного договора в этом случае не будет. Для регистрации в качестве юридического лица в регистрирующем органе (в

настоящее время данные функции выполняет налоговые органы на местах, до передачи им таких полномочий - администрации городов и т.д.) юридическое лицо представляет Устав и решение единственного участника о создании.

Место нахождения юридического лица определяется местом его государственной регистрации. Государственная регистрация юридического лица осуществляется по месту нахождения его постоянно действующего исполнительного органа, а в случае отсутствия постоянно действующего исполнительного органа - иного органа или лица, имеющих право действовать от имени юридического лица без доверенности. Наименование и место нахождения юридического лица указываются в его учредительных документах, то есть в Уставе и (или) в учредительном договоре.

Юридическое лицо, являющееся коммерческой организацией, должно иметь фирменное наименование. Юридическое лицо, фирменное наименование которого зарегистрировано в установленном порядке, имеет исключительное право его использования.

✓ В то же время юридическое лицо может действовать, в том числе осуществлять свою предпринимательскую деятельность (такую, как продажа товаров дистанционным способом, например) через свои представительства и филиалы.

✓ В соответствии со ст. 55 ГК РФ представителем является обособленное подразделение юридического лица, расположенное вне места его нахождения, которое представляет интересы юридического лица и осуществляет их защиту. Филиалом же является обособленное подразделение юридического лица, расположенное вне места его нахождения и осуществляющее все его функции или их часть, в том числе функции представительства. Представительства и филиалы не являются юридическими лицами. Они наделяются имуществом, создавшим их юридическим лицом и действуют на основании утвержденных им положений.

✓ Таким образом, покупая товар у продавца, торгующем дистанционно, не обязательно вы будете приобретать

товар в головном офисе, в том же городе, где находится исполнительный орган организации, и вполне возможно, что даже не в том населенном пункте, который указан в учредительных документах юридического лица, предлагающего вам товар. Вы можете приобретать товар в его представительстве или филиале. У многих фирм очень развита филиальная сеть по городам России.

✓ **Приобретая товар у представительства или филиала организации, вы обладаете всеми теми же правами, которые даны вам законом при возникновении гражданско-правовых отношений с юридическим лицом.** Важно в этом случае помнить, что все филиалы и представительства действуют на основании утвержденных юридическим лицом положений, а руководители представительств и филиалов назначаются юридическим лицом и действуют на основании его доверенности. Кроме того, представительства и филиалы должны быть указаны в учредительных документах создавшего их юридического лица.

В соответствии с Федеральным законом от 8 августа 2001 г. № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» **содержащиеся в государственных реестрах сведения и документы являются открытыми и общедоступными**, за исключением сведений, доступ к которым ограничен. Сведения о номере, о дате выдачи и об органе, выдавшем документ, удостоверяющий личность физического лица, сведения о банковских счетах юридических лиц и индивидуальных предпринимателей могут быть предоставлены исключительно органам государственной власти, органам государственных внебюджетных фондов в случаях и в порядке, которые установлены Правительством РФ. Данное ограничение не применяется при предоставлении содержащих указанные сведения копий учредительных документов юридических лиц, а также сведений о месте жительства индивидуальных предпринимателей. Содержащиеся в государственных реестрах сведения и документы о конкретном юридическом лице или индивидуальном

предпринимателе предоставляются в виде выписки из соответствующего государственного реестра или копии документа (документов), содержащегося в соответствующем государственном реестре, а также в виде справки об отсутствии запрашиваемой информации. Форма и порядок предоставления содержащихся в государственных реестрах сведений и документов устанавливаются Правительством РФ.

Таким образом, в случае, если вы не доверяете организации, у которой вы приобретаете товар, будь то головной офис или ее филиал или представительство, вы можете запросить у такого продавца предоставить вам для ознакомления их

- ✓ учредительные документы,
- ✓ свидетельство о регистрации,
- ✓ положение о филиале.

Можно попросить ознакомиться и с доверенностью руководителя филиала или представительства.

В случае, если вам отказывают в предоставлении указанных документов в любом виде (вряд ли вам дадут ознакомиться оригинал, и даже нотариально заверенную копию, но уж просто копию с печатями и подписями в отсканированном виде вполне нетрудно иметь каждому продавцу для таких случаев), вы, конечно, **можете запросить сведения** (как правило, это будет выписка из государственного реестра юридических лиц и предпринимателей с указанием в ней наименования, юридического адреса, учредителей, ФИО руководителя и пр. информация) **об интересующей вас организации в регистрирующем (налоговом) органе.**

Как вы помните, **продавцом может быть не только организации - юридические лица, но и индивидуальные предприниматели.**

✓ Очень часто, делая заказ через Интернет, покупатели не знают, у кого они покупают вещь. Между тем, Закон РФ «О защите прав потребителей» в ст. 8 предусматривает право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах).

✓ Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах), то есть все то, что было рассмотрено ранее. Указанная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов РФ и родных языках народов РФ.

✓ **Изготовитель** (исполнитель, продавец) **обязан довести до сведения потребителя** фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.

✓ Изготовитель (исполнитель, продавец)-индивидуальный предприниматель - должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

✓ Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

Предусмотренная выше информация, должна быть доведена до сведения потребителей также и в других случаях, если торговля, бытовое и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя).

Пунктом 8 Правил продажи товаров дистанционным способом предусмотрена обязанность продавца до заклю-

чения 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.*

Резюмируя вышесказанное, необходимо еще раз подчеркнуть, что ознакомление покупателя с данными о продавце, в том числе с учредительными документами (данными о государственной регистрации, наименовании, адресе), лицензиями, контактной информацией - это не только право покупателя, но и обязанность продавца.

Если вы все-таки не уверены в данных, предоставленных продавцом, старайтесь воспользоваться системой наложенного платежа. Такие схемы очень популярны, например, при заказе товаров почтой. Правда, наложенный платеж немного удорожает вашу покупку, но не намного. Страховка от потери денег, времени и нервов не бывает бесплатной. Конечно, наложенный платеж не обезопасит вас полностью от возможных мошенников, но значительно снизит риск оказаться обманутым.

➤ **В случае же, когда вы оплатили товар посредством предоплаты,** остается надеяться, что продавец по забывчивости не предоставил информацию о себе, и она обязательно окажется в вашей посылке.

Когда доставят заказанный вами товар, одновременно с товаром вам должны передать всю необходимую информацию, предусмотренную ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ст. 9 «Правил продажи товаров дистанционным способом», а именно:

а) наименование технического регламента или иное обозначение, установленное законодательством РФ о техниче-

ском 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, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов), 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) адрес (место нахождения), полное фирменное наименование (наименование) продавца;

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 РФ;

и) сведения о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

к) сведения о конкретном лице, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информация о нем, если это имеет значение исходя из характера работы (услуги);

л) информация о том, как потребитель может отказаться от доставленной вещи.

Указанная информация должна быть в момент доставки товара доведена до сведения покупателя в письменной форме (для импортных товаров - на русском языке):

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 трех месяцев с момента передачи товара.

Советы покупателю: от заказа товара до его получения **Возврат товара надлежащего или** **ненадлежащего качества**

➤ Несмотря на то, что Закон РФ «О защите прав потребителей» в ст. 26.1 обязывает продавца в момент доставки товара знакомить покупателя с его правом на возврат товара, с правилами возврата товара, очень мало организаций-продавцов делают это понятно и доступно для каждого покупателя их товара. Бывает, что такое ознакомление заканчивается просто ссылкой «Возврат и обмен товара осуществляется в соответствии с действующим законодательством» или «...в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей»...», причем при этом указание на подзаконные нормативные акты, регулирующие именно дистанционную торговлю, может и отсутствовать совсем.

В соответствии с п. 32 Правил продажи товаров дистанционным способом информация о порядке и сроках возврата товара потребителем должна содержать:

а) адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара.

б) режим работы продавца, включающий в себя информацию о часах работы, обеденном перерыве, выходных днях.

в) максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу, или минимально установленный срок, предусмотренный «Правилами продажи товаров дистанционным способом».

г) предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора.

д) срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.

Статья 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» императивно устанавливает ограничение по срокам возврата суммы, уплаченной покупателем за товар. Этот срок не может превышать 10 дней со дня предъявления покупателем соответствующего требования.

Итак, в каких случаях может быть произведен возврат товара продавцу, производящему торговлю дистанционным способом?

Закон РФ «О защите прав потребителей» и Правила продажи товаров дистанционным способом предусматривают два разных по своей природе основания возврата товара:

1) по причине получения товара ненадлежащего качества, наличия в товаре недостатков или иных причин, по которым товар не подошел или не понравился покупателю.

2) по причине отказа от товара надлежащего качества, размера, комплектности и пр.

Покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

*Что в данном случае понимается под товаром с индивидуально-определенными свойствами? **Индивидуально определенные свойства** - такие свойства, которые созданы под определенного покупателя, его мерки и пожелания. Такой товар не может быть произведен для неограниченного круга покупателей в силу его индивидуальных свойств.*

Способы и порядок оплаты товара на расстоянии

Способ оплаты предлагается продавцом, но выбирается при оформлении заказа самим покупателем. В основном при осуществлении дистанционной торговли применяются:

- 1) наличный расчет,
- 2) оплата посредством почтовых переводов,
- 3) оплата с помощью электронных платежных систем (WebMoney Transfer и Яндекс-Деньги),
- 4) оплата при помощи пластиковой карты.

3.1. Наличный расчет

В зависимости от времени оплаты наличный расчет производится либо в виде предоплаты (в этом случае продавец ждет оплаты заказа в течение определенного времени. Если вы оформили заказ, выбрав систему предоплаты, но не оплатили, как правило, заказ аннулируется), либо в форме постоплаты (в этом случае вы оплачиваете заказ наличными курьеру при его получении. Вместе с заказом вы должны будете получить кассовый (или товарный) чек и накладную.)

Сюда же, к наличным расчетам, можно отнести и оплату подарочными сертификатами, мода на которые активно распространяется продавцами в последнее время. Подарочный сертификат представляет собой заранее оплаченную (как правило, наличными денежными средствами) покупку на определенную сумму без идентификации товара. Очень удобный вид подарка в том случае, если даритель сомневается, что подарить. Таким образом, при помощи подарочного сертификата одаряемый сам выбирает товар у продавца, но не передает в оплату деньги, а их аналог - в настоящем случае подарочный сертификат. При выборе оплаты заказа на сайте вы просто ставите тип оплаты «Сертификат» или, если заказ оформляется вами по телефону, сообщаете оператору номер сертификата. Как правило, при утере сертификат не восстанавливается, он не является именованным. Разница между стоимостью покупки и номиналом сертификата (если номинал оказался выше суммы покупки) не возвращается продавцом.

Если номинал оказался ниже - покупатель просто доплачивает разницу.

3.2. Оплата посредством почтовых переводов

Почтовые переводы сегодня пока еще остаются в числе лидирующих переводов денежных средств по территории РФ физическими лицами. Почта России - единственная организация, осуществляющая денежные почтовые переводы. Кроме того, Почта России предлагает и набор бесплатных дополнительных услуг, привлекающих покупателей, оплачивающих заказы, сделанные дистанционно. Например, бесплатное уведомление получателя о приходе перевода. Удобство использования почтовых переводов заключено еще, прежде всего, в том, что деньги можно перевести в любую точку России, в том числе и в самые удаленные районные и областные центры. Срок перевода обычно не превышает трех дней.

Почтовый перевод может быть совершен в виде предоплаты (почтовым переводом на счет продавца) или в виде постоплаты (наложенным платежом).

Наложённый платеж - это способ оплаты, при котором почтовое отправление (бандероль) выдается получателю после оплаты. Оплата производится вами на почте наличными денежными средствами, когда посылка уже пришла вам на местное почтовое отделение. При таком виде оплаты, следует учитывать и стоимость услуг почты (за доставку, хранение посылки, почтовая комиссия за перевод денежных средств).

3.3. Оплата с помощью электронных платежных систем (WebMoney Transfer и Яндекс-Деньги)

С развитием дистанционной торговли стала пользоваться популярностью и удаленная оплата, при помощи платежной системы. Что же такое электронные деньги? Электронные деньги - это виртуальные платежные средства, которые имеют хождение в электронном виде. В России электронная коммерция начала уверенно и быстро развиваться приблизительно с 2000 года. Это привело к появлению большого ко-

личества разнообразных систем платежей. Некоторые из них уже не существуют, некоторые выросли до уровня общемировых гигантов.

Все электронные платежные системы можно разделить на 2 типа по способу доступа к электронным деньгам: требующие установки специального программного обеспечения и общедоступные (системы, не требующие специального программного обеспечения). Основными преимуществами любых платежных систем являются: доступность (любому пользователю сети Интернет), мобильность (необходим только компьютер с выходом в Интернет), относительная безопасность (активно применяются несколько систем защиты в зависимости от конкретной платежной системы: шифрование, и электронная цифровая подпись, и «слепая» подпись, и дополнительное подтверждение совершенной операции, пароли и пр.), а также легкость (пользование платежными системами не требует навыков свыше познаний стандартного пользователя персонального компьютера). Основное же достоинство – это, конечно же, отсутствие необходимости носить с собой наличные деньги.

➤ Законом РФ «О защите прав потребителей» для каждого из возможных требований потребителя установлены определенные сроки для удовлетворения их продавцом:

1. устранение недостатка продавцом - не свыше 45 дней (п. 1 ст. 20);
2. возмещение расходов на устранение недостатков - 10 дней (ст. 22).
3. замена товара - 7 дней (при необходимости дополнительной проверки качества - 20 дней) (п. 1 ст. 21);
4. соразмерное уменьшение покупной цены - 10 дней (ст. 22);
5. возмещение убытков, причиненных отказом от исполнения договора купли-продажи - 10 дней (ст. 22);

6. безвозмездное предоставление на период ремонта подменного товара - 3 дня (п. 2 ст. 20);

7. возврат денег за товар ненадлежащего качества - 10 дней (ст. 22).

Для составления претензии можно воспользоваться образцом, приведенным ниже. Образец применим к ситуации, когда товар вам продан надлежащего качества, но произошло «охлаждение к покупке» и вы решили вернуть товар по причине отказа от него.

ПРИМЕР ПРЕТЕНЗИИ

Руководителю
«наименование организации»
от «ФИО покупателя»
адрес: «полный почтовый адрес»
телефон: «контактный телефон»

Претензия

«Дата» я приобрел в Вашем интернет-магазине (телемагазине, по вашему каталогу и пр.) «название и адрес (электронный, почтовый)» следующий товар: (указывается наименование товара, модель, артикул, серийный номер) по цене (указывается цена), что подтверждается товарным чеком (указывается номер чека, если есть, и дата). Продажа была осуществлена методом дистанционной продажи, то есть исключая возможность непосредственного ознакомления меня с товаром при заключении договора купли-продажи. Мною был сделан заказ по телефону, указанному на вашем сайте (указывается адрес сайта)/указанному в телерекламе (если товар был заказан через телемагазин). «Дата» товар был доставлен (курьером, почтой) по указанному мной адресу. Товар и доставка были оплачены в полном объеме (указать суммы).

При фактическом ознакомлении с товаром мною было принято решение отказаться от покупки. Статья 26.1 Закона

РФ «О защите прав потребителей» и Правила продажи товаров дистанционным способом, утвержденные постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 № 612 закрепляют за потребителем право на возврат товара без объяснения причин. Так как информация о сроках возврата в момент доставки не была мне предоставлена ни в обязательной письменной форме, ни даже устно, такая информация отсутствует и на сайте, срок для отказа от товара и возврата его продавцу в соответствии с вышеназванными нормативными актами увеличен с семи дней до трех месяцев (п. 21 Правил продажи товаров дистанционным способом; п. 4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Товар не был в эксплуатации, его товарный вид и потребительские свойства сохранены. На основании вышеизложенного, в соответствии со ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»

прошу:

1. Расторгнуть договор купли-продажи от «дата» и вернуть мне уплаченную сумму за товар надлежащего качества в размере «сумма».

2. Возвратить уплаченную сумму в предусмотренный Законом РФ «О защите прав потребителей» срок в 10 дней.

3. О принятом решении прошу уведомить меня по указанным мной контактными телефонам либо письменно по указанному мною адресу.

При невыполнении моих законных требований в отведенный срок я буду вынужден обратиться в суд. В этом случае я дополнительно буду требовать в исковом заявлении, взыскать неустойку за пользование денежными средствами в соответствии со ст. 395 ГК РФ и компенсацию морального вреда согласно ст. 151, 1099 и 1101 ГК РФ.

Приложение:

Товарный чек и/или кассовый чек (копия, не оригинал).

Дата.

Подпись/расшифровка подписи

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ПРИ ДИСТАНЦИОННОЙ
ПОКУПКЕ ТОВАРОВ

Формат 60x84/32. Бумага офсетная. Печать офсетная.
Гарнитура Times New Roman.
Усл. печ. л. 1. Тираж 3000 экз.
Заказ № 758.

Отпечатано в типографии ООО «Альтаир»:
г. Ростов-на-Дону, пер. Ахтарский, 6.
Тел. 248-47-89.
E-mail: oooaltair_office@mail.ru