




Правительство Ростовской области
Департамент потребительского рынка
Ростовской области



**ПОКУПКА ТОВАРОВ ЧЕРЕЗ
ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНЫ.
ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ. ВОЗВРАТ ТОВАРОВ.**

ПРАКТИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



Департамент потребительского рынка
Ростовской области

Практическое пособие для потребителей

ПОКУПКА ТОВАРОВ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНЫ. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ. ВОЗВРАТ ТОВАРОВ.

Ростов-на-Дону
2011

Данный информационный материал разработан в рамках Областной долгосрочной целевой программы «Защита прав потребителей в Ростовской области» на 2011–2014 годы, рекомендован для потребителей и поможет узнать установленные Законом РФ «О защите прав потребителей» при продаже товаров через Интернет-магазины, а также научиться правильно и эффективно пользоваться этими правами.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Основные положения правового регулирования покупок через интернет-магазины	5
2. Права потребителя при покупке товаров через интернет	7
3. Возврат товаров, приобретенных через интернет-магазины	15
4. Образцы документов	25
5. Некоторые нормативные акты и акты судебной практики по вопросам продажи товаров дистанционным способом	39

С развитием информационных технологий появилась новая форма взаимодействия продавца с покупателем – продажа товаров через сеть общего пользования Интернет. Поскольку этот способ продажи товаров имеет существенные отличия от традиционных форм взаимодействия продавца и покупателя, в законодательстве появились новые положения, регулирующие особенности этого вида деятельности. Эти положения, в первую очередь, устанавливают дополнительные права и гарантии покупателям (соответственно обязанности – продавцам). Связано это с тем, что потребитель, являясь даже в обычных условиях экономически более слабой стороной по отношению к продавцу, при продаже товаров посредством Интернета еще более уязвим. Ознакомить широкий круг потребителей с правами и гарантиями, предоставленными законодательством, научить ими правильно и эффективно пользоваться – цель этой брошюры.

Об актуальности вопросов защиты прав потребителей при продаже товаров через Интернет говорит такой примечательный факт: 3 июня 2011 года была принята резолюция ООН признающая доступ в Интернет базовым правом человека. Отключение конкретных регионов от Интернета с июня 2011 года считается нарушением прав человека.

(1)
**ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ
ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ
ПОКУПКИ ТОВАРОВ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНЫ**

Основу **нормативно-правового регулирования** купли-продажи товаров через Интернет составляют:

- Гражданский кодекс Российской Федерации (далее по тексту – ГК РФ)
- Закон РФ «О защите прав потребителей» (далее по тексту – Закон о ЗПП);
- Правила продажи товаров дистанционным способом, утверждены Постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. № 612 (далее по тексту – Правила).

Следует отметить, что на отношения между продавцом и покупателем при покупке товаров через Интернет распространяются не только специальные нормы законодательства (т.е., регулирующие именно этот вид купли-продажи), но и общие положения Закона о ЗПП и ГК РФ. Покупатель по «дистанционному» договору обладает всеми правами, предоставленными законом каждому потребителю – правом на безопасность товара (ст. 7 Закона о ЗПП), правом на информацию об изготовителе и продавце (ст. 9 Закона о ЗПП) и т.д.

Интернет-магазин (англ. online shop или e-shop) – сайт (место в сети), торгующий товарами в Интернете¹. Сам по себе Интернет-магазин (как и обычный магазин) не является юридическим лицом. Юридически деятельность осуществляется индивидуальным предпринимателем (ИП) или юридическим лицом (ООО, ЗАО или иное), которому принадлежит этот Интернет-магазин. Именно этот индивидуальный предприниматель или

¹ <http://ru.wikipedia.org/wiki/Интернет-магазин>.

юридическое лицо заключает договоры с покупателями (потребителями), принимает на себя обязательства и исполняет их, получает прибыль. Именно в отношении этого лица закон устанавливает определенные обязанности, а потребитель обладает соответствующими правами. Согласно п. 2 Правил продавцом признается организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу товаров дистанционным способом.

Для покупки товаров через Интернет-магазины ГК РФ (п. 2 ст. 497) и Закон о ЗПП (п. 1 ст. 26.1) установили особую разновидность купли-продажи – **дистанционный способ продажи товаров**. Его характерными отличиями, согласно указанных правовых норм, являются:

- во время покупки (при заключении договора купли-продажи) покупатель не имеет возможности непосредственно ознакомиться с приобретаемым товаром либо хотя бы с образцом этого товара;

- договор заключается на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара;

- описание товара предоставляется посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными способами.

Не считается дистанционным способом продажи:

- договоры купли-продажи, заключенные на торгах.

- продажа товаров с использованием автоматов;

- выполнение любых работ (услуг), за исключением работ (услуг), выполняемых (оказываемых) продавцом в связи с продажей товаров дистанционным способом (пункт 6 Правил).

При продаже товаров дистанционным способом продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров путем:

- пересылки почтовыми отправлениями;

– или перевозки с указанием используемого способа доставки и вида транспорта.

Продажа через Интернет-магазины алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством Российской Федерации **не допускается**.

(2) ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ПОКУПКЕ ТОВАРОВ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНЫ

Основной недостаток при покупке товаров дистанционным способом (через Интернет-магазины) – ограниченные возможности по ознакомлению с товаром. При приобретении товара обычным способом потребитель вправе, согласно п. 2 ст. 495 ГК РФ:

- осмотреть товар;
- потребовать проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации использования товара.

При покупке товаров через Интернет-магазин этих возможностей потребитель лишен.

По этой причине Законом о ЗПП потребителя предоставлены расширенные **права на получение информации**. Пунктом 2 статьи 26.1 Закона о ЗПП на продавца возложена обязанность **предоставить потребителю** следующую **информацию**:

- ✓ об основных потребительских свойствах товара;
- ✓ об адресе (месте нахождения) продавца;
- ✓ о месте изготовления товара;
- ✓ о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя);
- ✓ о цене и об условиях приобретения товара;

- ✓ о доставке товара;
- ✓ о сроке службы товара;
- ✓ о сроке годности и гарантийном сроке, установленных на товар;
- ✓ о порядке оплаты товара;
- ✓ о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора купли-продажи.

Вся вышеперечисленная информация должна быть предоставлена продавцом потребителю **до заключения договора**.

Информацию о товарах (описание) продавец предоставляет покупателю в виде:

- каталогов
- буклетов
- проспектов
- фотографий
- или другие информационные материалы.

Независимо от вида этих информационных материалов, содержащаяся в них информация о предлагаемых товарах должна быть (п. 17 Правил):

- ✓ полной;
- ✓ достоверной;
- ✓ доступной.

Кроме того, **в момент доставки товара** потребитель **имеет право** получить (а продавец обязан предоставить) информацию о товаре, общую для всех видов купли-продажи. Перечень этой информации установлен в ст. 10 Закона о ЗПП и включает:

☞ наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации, о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

☞ сведения об основных потребительских свойствах товаров, 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, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента);

– о пищевой ценности;

– о назначении;

– об условиях применения и хранения;

– о способах изготовления готовых блюд;

– о весе (объеме);

– о дате и месте изготовления;

– о дате и месте упаковки (расфасовки);

– о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Перечень товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утвержден Постановлением Правительства РФ от 23 апреля 1997 г. № 481 и приводится ниже.

**ПЕРЕЧЕНЬ
ТОВАРОВ, ИНФОРМАЦИЯ О
КОТОРЫХ ДОЛЖНА СОДЕРЖАТЬ
ПРОТИВОПОКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРИМЕНЕНИЯ
ПРИ ОТДЕЛЬНЫХ
ВИДАХ ЗАБОЛЕВАНИЙ <¹>**

1. Биологически активные добавки к пище, обладающие тонизирующим, гормоноподобным и влияющим на рост тканей организма человека действием (концентраты натуральных или идентичных натуральным биологически активных веществ, получаемые из растительного, животного или минерального сырья).

2. Пищевые добавки (антиокислители, вещества для обработки муки, вещества, препятствующие слеживанию и комкованию, вещества, способствующие сохранению окраски, влагоудерживающие агенты, глазирователи, желеобразователи, загустители, кислоты, красители, консерванты, наполнители, отвердители, пеногасители, пенообразователи, пропелленты, подсластители, разрыхлители, регуляторы, стабилизаторы, уплотнители, усилители вкуса и запаха, эмульгаторы, эмульгирующие соли), а также пищевые продукты, содержащие эти пищевые добавки.

3. Пищевые продукты нетрадиционного состава с включением не свойственных им компонентов белковой природы.

¹ Виды заболеваний, при которых противопоказано применение товаров, определяются Министерством здравоохранения Российской Федерации.

✎ цену в рублях и условия приобретения товаров, в том числе при предоставлении кредита:

- размер кредита;
- полную сумму, подлежащую выплате потребителем;
- график погашения этой суммы;

✎ гарантийный срок, если он установлен;

✎ правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;

✎ срок службы или срок годности товаров, установленный в соответствии с Законом о ЗПП;

✎ сведения о необходимых действиях потребителя по истечении срока службы (срока годности) и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

✎ адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;

✎ информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров, требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя (если такие требования в отношении соответствующего товара установлены законодательством);

✎ информацию о правилах продажи товаров;

✎ если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Вся вышеперечисленная информация при доставке товара предоставляется потребителю обязательно **в письменной форме**.

Вся вышеперечисленная информация доводится **на русском языке** (п. 9 Правил).

Информация о товарах доводится до сведения покупателя:

- в технической документации, прилагаемой к товарам;
- на этикетках;
- путем нанесения маркировки;
- или иным способом, принятым для отдельных видов товаров.

Наконец, еще одна информация, **право потребителя на получение** которой также специально оговорено в Законе о ЗПП – это **информация о порядке и сроках возврата товара**. Порядок и сроки возврата товара описаны ниже.

Информация о порядке и сроках возврата товара потребителем должна содержать:

- а) адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара;
- б) режим работы продавца;
- в) срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу;
- 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.

Информация, предоставляемая покупателю товара через интернет-магазин

Информация, предоставляемая ДО ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА КУПЛИ-ПРОДАЖИ:

- об основных потребительских свойствах товара
- об адресе и наименовании продавца (изготовителя)
- о месте изготовления товара
- о цене и об условиях приобретения товара
- о доставке товара
- о сроках службы, годности товара и гарантийном сроке
- о порядке оплаты товара
- о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора купли-продажи.

Информация, предоставляемая В МОМЕНТ ДОСТАВКИ ТОВАРА:

- наименование технического регламента
- сведения об основных потребительских свойствах товаров
- цену в рублях и условия приобретения товаров
- гарантийный срок
- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров
- срок службы или срок годности товаров
- сведения о необходимых действиях потребителя по истечении срока службы (срока годности)
- адрес, наименование изготовителя (продавца), уполномоченной организации или ИП, импортера
- информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров
- информацию о правилах продажи товаров
- сведения об употреблении или устранении недостатков в товаре

а также

**Информация
О ПОРЯДКЕ И СРОКЕ ВОЗВРАТА ТОВАРА:**

- а) адрес продавца, по которому осуществляется возврат товара;
- б) режим работы продавца;
- в) срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу;
- г) предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств и документов о заключении договора;
- д) срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.

Если через Интернет-магазин продаются технически сложные товары, которые по техническим требованиям не могут быть пущены в эксплуатацию без участия соответствующих специалистов, продавец должен сообщить покупателю о необходимости использования квалифицированных специалистов по подключению, наладке и пуску в эксплуатацию (п. 3 Правил).

Одновременно с передачей товара продавец обязан передать покупателю соответствующие принадлежности, а также относящиеся к товару документы (технический паспорт, сертификат качества, инструкцию по эксплуатации и т.п.), предусмотренные законодательством Российской Федерации (п. 25 Правил).

Покупатель имеет **право получить товар** как лично, так и через других лиц. Согласно п. 26 Правил доставленный товар передается покупателю по месту его жительства или иному указанному им адресу, а при отсутствии покупателя – любому лицу, предъявившему квитанцию или иной документ, подтверждающий заключение договора или оформление доставки товара.

Немаловажное право потребителя при покупке товаров через Интернет-магазины – **право на сохранность персональных данных**. Пунктом 16 Правил установлено, что продавец должен обеспечивать конфиденциальность персональных данных о покупателе в соответствии с законодательством Российской Федерации в области персональных данных.

(3) ВОЗВРАТ ТОВАРОВ, ПРИБРЕТЕННЫХ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНЫ

Наиболее значимая гарантия права потребителя на получение информации о товаре – это предоставленное Законом о ЗПП право на отказ от товара.

Данное право закреплено пунктом 4 статьи 26.1 Закона о ЗПП. Согласно данной нормы потребитель вправе **отказаться от товара:**

- до передачи товара – **в любое время**;
- после передачи товара – **в течение семи дней**.

Также потребителю Законом о ЗПП предоставлено право отказаться от товара в случае, если было нарушено его право на получение в письменной форме в момент доставки товара информации о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества. В этом случае потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента его передачи.

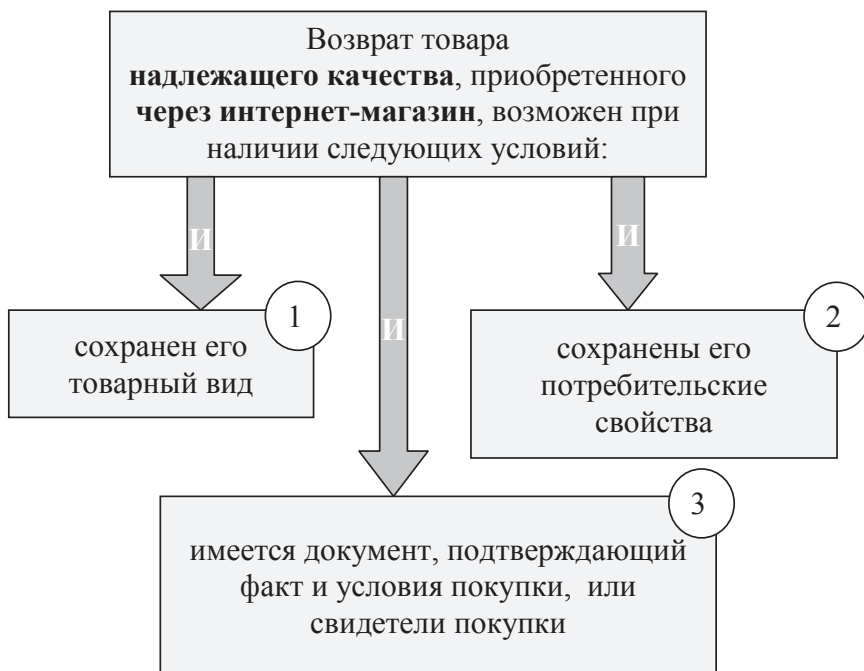
В случае возникновения спора о том, была ли предоставлена потребителю указанная информация и были ли выполнены требования Закона к форме предоставления этой информации, бремя доказывания лежит на продавце.

В отличие от традиционного способа продажи, при дистанционном способе продажи товара Закон о ЗПП устанавливает несколько иные условия возврата товара надлежащего качества. Возврат товара надлежащего качества, приобретенного через Интернет-магазин, возможен только при одновременном выполнении следующих условий:

- 1) сохранен его товарный вид;
- 2) сохранены его потребительские свойства;

3) у потребителя имеется документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара (однако отсутствие у потребителя этого документа не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца).

УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, ПРИБРЕТЕННОГО ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН



При отказе потребителя от товара продавец должен вернуть ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору (за исключением расходов продавца на доставку от

потребителя возвращенного товара). Т.е. стоимость доставки товара потребителю также подлежит возврату.

Максимальный срок, в течение которого продавец обязан вернуть потребителю уплаченную за товар денежную сумму, составляет **десять дней** со дня предъявления потребителем соответствующего требования (абз. 5 п. 4 ст. 26.1 Закона о ЗПП).

В случае если возврат суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, осуществляется одновременно с возвратом товара покупателем, возврат указанной суммы осуществляется продавцом **с согласия покупателя** одним из следующих способов:

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

Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, **несет продавец**.

Даже если покупатель оплатил товар не продавцу, а третьему лицу, указанному продавцом, не освобождает **продавца** от обязанности осуществить возврат уплаченной покупателем суммы при возврате покупателем товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества.

При этом Законом о ЗПП установлено одно ограничение отказа от товара: потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

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).

Отказ или уклонение продавца от составления накладной или акта не лишают покупателя права требовать возврата товара и (или) возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором.

В случае, если при покупке товара через Интернет потребителю был продан товар с недостатками, потребитель обладает теми же правами, которые предоставлены Законом о ЗПП (ст. ст. 18-24) в случае продажи некачественного товара обычным способом, включая **право на отказ** от договора купли-продажи и возврат уплаченной за товар денежной суммы.

Так, пунктом 1 статьи 18 Закона о ЗПП установлено, что потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Согласно п. 4 ст. 4 Закона о ЗПП при продаже товара через Интернет-магазин по описанию, продавец обязан передать потребителю товар, который полностью соответствует описанию. Если доставленный потребителю товар в чем-то не соответствует описанию, то такой товар признается товаром с недостатком (преамбула к Закону о ЗПП). Соответственно, в этом случае потребитель обладает всеми правами, предоставленными п. 1 ст. 18 Закона о ЗПП при продаже некачественных товаров, включая право на **отказ от договора купли-продажи** и возврат уплаченной за товар денежной суммы, потребитель вправе не принимать такой товар и отказаться от исполнения договора купли-продажи (п. 1 ст. 463, п. 3 ст. 469 ГК РФ).

При этом пунктом 27 Правил установлено, что 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.

В то же время необходимо иметь в виду, что на отказ от приобретенных через Интернет-магазины товаров с недостатками распространяются те же ограничения, что и на некачественные товары, купленные обычным способом.

Так, если через Интернет-магазин приобретен технически сложный товар и в нем обнаружен недостаток, то потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы в течение **пятнадцати дней** со дня передачи товара потребителю (*абз. 8 п. 1 ст. 18 Закона*).

ОСНОВАНИЯ возврата товара, приобретенного через Интернет-магазин и СРОКИ предъявления требования о возврате стоимости товара



Какие товары относятся к технически сложным?

Перечень технически сложных товаров утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 мая 1997 г. № 575 и включает следующие товары:

1. Автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним.
2. Мотоциклы, мотороллеры.
3. Снегоходы.
4. Катера, яхты, лодочные моторы.
5. Холодильники и морозильники.
6. Стиральные машины автоматические.
7. Персональные компьютеры с основными периферийными устройствами.

8. Тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки, мотокультиваторы.

**Можно ли вернуть технически сложный товар,
купленный через Интернет-магазин,
если 15 дней уже прошли?**

По истечении пятнадцати дней с момента передачи товара потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи **только** в следующих случаях:

1) если обнаружен **существенный недостаток** товара (абз. 9 ст. 18 Закона о ЗПП);

Недостаток признается существенным, если он:

- или является неустранимым;
- или не может быть устранен без несоизмеримых расходов или затрат времени;
- или выявляется неоднократно;
- или проявляется вновь после его устранения;
- а также другие подобные недостатки.

2) если нарушен срок устранения недостатков товара (абз. 10 ст. 18 Закона);

Срок устранения недостатков в товаре определяется соглашением сторон и не может превышать **45 дней** (п. 1 ст. 20 Закона о ЗПП).

3) если вследствие неоднократного устранения различных недостатков товара, его невозможно было использовать в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем **тридцать дней** (абз. 11 ст. 18 Закона о ЗПП);

4) если не выполнено в срок требование потребителя о замене товара либо о соразмерном уменьшении цены товара (п. 2 ст. 23 Закона о ЗПП).

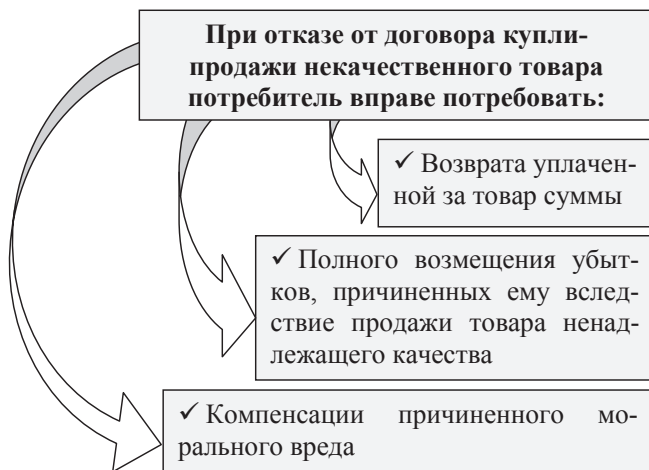
Требование потребителя о соразмерном уменьшении цены товара должно быть удовлетворено в десятидневный срок (ст. 22 Закона о ЗПП).

Какие еще права, кроме возврата стоимости, имеет потребитель, купивший через Интернет-магазин некачественный товар

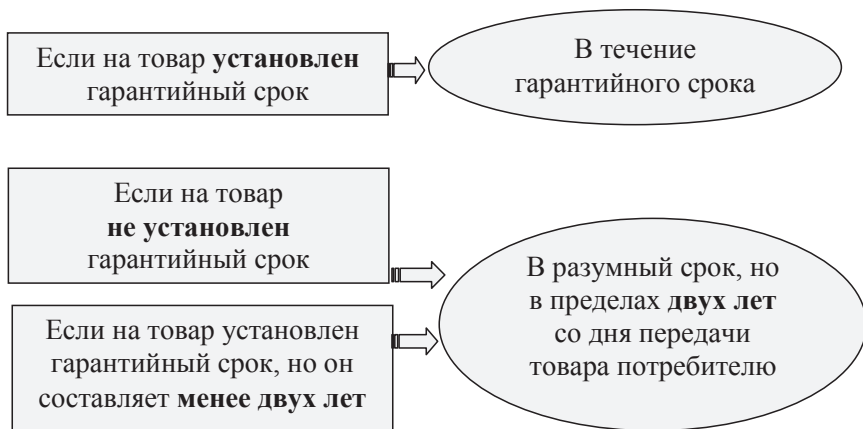
При отказе от договора купли-продажи, потребитель вправе потребовать (помимо возврата уплаченной за товар суммы) также полного **возмещения убытков**, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества (п. 1 ст. 18 Закона о ЗПП).

Статьей 15 Закона о ЗПП потребителю также предоставлено право потребовать компенсации **морального вреда**.

Права потребителя при возврате товара, купленного через Интернет-магазин (При отказе от договора)



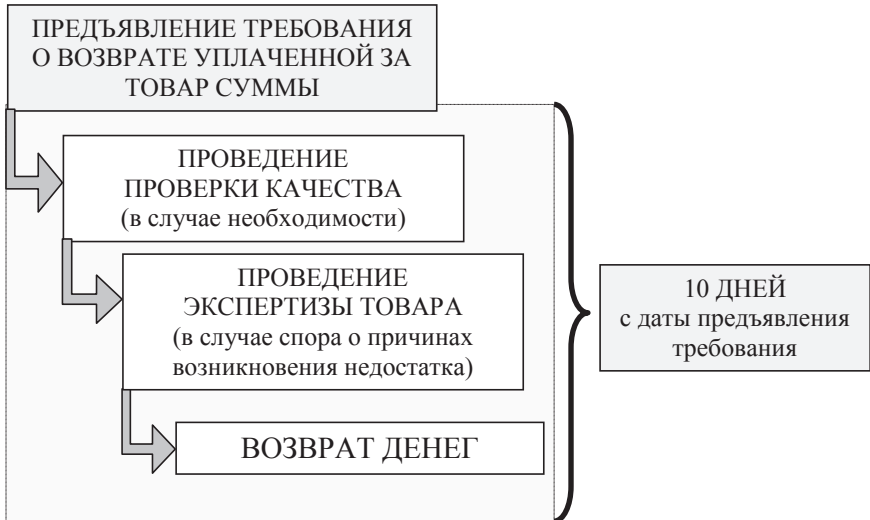
**В какой срок
можно отказаться от договора
купли-продажи некачественного товара?**



(пункты 1 и 5 статьи 19 Закона о ЗПП)

Согласно п. 2 ст. 19 Закона о ЗПП **гарантийный срок** в отношении товаров, приобретенных через Интернет-магазины, **исчисляется со дня доставки** товара потребителю. Причем если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки), гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи.

Порядок возврата товара с недостатками, купленного через Интернет-магазин



В случае если доставка товара произведена в установленные договором сроки, но товар не был передан покупателю по его вине, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, **после повторной оплаты** покупателем стоимости услуг по доставке товара (п. 24 Правил).

(4)
ОБРАЗЦЫ ДОКУМЕНТОВ

**Заявление об отказе
от товара в семидневный срок**

ООО «ТоварЭкспресс»
134000, г. Москва, ул. Петрозаводская, 15

от Сергеева Михаила Федоровича,
Адрес места жительства: 344001,
г. Ростов-на-Дону, ул. Б.Садовая, 219, кв. 8,
тел. 123-45-67

**Заявление
об отказе от товара**

Я, Сергеев Михаил Федорович, 17 августа 2011 года заключил с Обществом с ограниченной ответственностью «ТоварЭкспресс» договор купли-продажи дистанционным способом через Интернет-магазин tovarexpress.ru. Согласно данного договора я приобрел кеды марки Adidas стоимостью 5.000 рублей. В тот же день мною была произведена оплата по данному договору.

Вчера, 1 сентября 2011 года указанный товар был доставлен. Однако на основании п. 4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» я отказываюсь от данного товара и прошу вернуть мне уплаченную за товар денежную сумму.

Товарный вид, потребительские свойства указанного товара, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки

указанного товара, сохранены (копию последнего прилагаю к настоящему заявлению).

Прошу вернуть мне денежную сумму, уплаченную по договору, не позднее чем через десять дней со дня получения настоящего заявления.

Возврат денежной суммы прошу произвести почтовым переводом. При этом прошу учесть, что согласно п. 35 Правил продажи товаров дистанционным способом (утв. Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 № 612), расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, несет продавец.

– копия документа, подтверждающая факт и условия покупки товара.

2 сентября 2011 г.

подпись

/М.Ф. Сергеев/

**Заявление об отказе
от товара в трехмесячный срок в связи с
непредоставлением информации о порядке и сроках
возврата товара надлежащего качества**

ООО «Сетевой Гипермаркет»
724220, г. Москва, ул. Промышленная, 23

от Алексеевой Инны Николаевны,
Адрес места жительства: 344001,
г. Батайск, ул. Крупской, 28,
тел. 123-45-67

**Заявление
об отказе от товара**

Я, Алексеева Инна Николаевна, 19 июля 2011 года заключила с Обществом с ограниченной ответственностью «Сетевой Гипермаркет» договор купли-продажи дистанционным способом через Интернет-магазин set-gr.ru. Согласно данного договора я приобрела набор кастрюль стоимостью 2.000 рублей. В тот же день мною была произведена оплата по данному договору.

Десять дней назад, 11 августа 2011 года указанный товар был доставлен. Однако в момент доставки товара мне не была предоставлена в письменной форме информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества. Согласно ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей», в этом случае потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Учитывая вышеизложенное, прошу вернуть мне уплаченную за товар денежную сумму.

Товарный вид, потребительские свойства указанного товара, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара, сохранены (копию последнего прилагаю к настоящему заявлению).

Прошу вернуть мне денежную сумму, уплаченную по договору, не позднее чем через десять дней со дня получения настоящего заявления.

Возврат денежной суммы прошу произвести почтовым переводом. При этом прошу учесть, что согласно п. 35 Правил продажи товаров дистанционным способом (утв. Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 № 612), расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, несет продавец.

Приложение:

– копия документа, подтверждающая факт и условия покупки товара.

21 августа 2011 г.

подпись

/И.Н. Алексеева/

**Исковое заявление о понуждении обязанной стороны
заключить публичный договор розничной
продажи товара через Интернет**

В _____
районный (городской) суд

Истец _____
(Ф.И.О.)

адрес: _____
телефон _____

Представитель Истца _____
(Ф.И.О.)

адрес: _____
телефон _____
адрес электронной почты: _____

Ответчик _____
(полное наименование организации или
Ф.И.О. индивидуального предпринимателя)

адрес: _____
телефон _____
адрес электронной почты: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ
о понуждении обязанной стороны заключить
публичный договор
розничной продажи товара через Интернет

«__» _____ г. Истец обратился Ответчику
с просьбой продать товар _____ артикул _____
цена _____, информация о котором размещена на сайте

_____ (по состоянию на «__»_____ 201_ г.), т.е. заключить договор розничной продажи товара дистанционным способом через Интернет на условиях, которые Ответчик распространяет в форме публичной оферты.

Указанные условия Истец выполнил, что подтверждается _____.

При обращении к Ответчику для оформления договора розничной купли-продажи Истцу были предъявлены следующие дополнительные требования:

_____ ;
_____ ;

что противоречит ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей» и ст. 433 ГК РФ.

На момент обращения Истца условия для продажи ему товара имелись, что подтверждается _____.

Как полагает Истец, Ответчик фактически уклонился от заключения публичного договора, чем нарушил статью 426 ГК РФ.

На основании вышеизложенного и в соответствии со ст. 426 ГК РФ, ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей», руководствуясь ст. ст. 131, 132 ГПК РФ,

ПРОШУ:

Обязать Ответчика заключить договор розничной продажи товара _____ артикул _____ цена _____ дистанционным способом через Интернет на условиях, которые Ответчик распространяет в форме публичной оферты от «__»_____ 201_ г.

Приложения:

- 1) Копия публичной оферты от «__»_____ г.
- 2) Копия искового заявления.

«__»_____ г.

(подпись)

Иск о взыскании потребителем уплаченной суммы за товар ненадлежащего качества, проданный дистанционным способом, причиненных ему убытков, неустойки и компенсации морального вреда

В _____ районный суд г. _____

Истец: _____,
(Ф.И.О.)

Адрес: _____

Ответчик: _____
(наименование)

Адрес: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о взыскании потребителем уплаченной суммы за товар ненадлежащего качества, проданный дистанционным способом, причиненных ему убытков, неустойки и компенсации морального вреда

« ____ » _____ г. я приобрел у Ответчика _____
(наименование товара)

(далее – товар), уплатив за покупку _____ рублей. Товар я выбирал по каталогу¹, предоставленному Ответчиком.

¹ варианты: проспекту, буклету, фотоснимкам, средствам связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иным способом, исключающим возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон).

«__»_____ 201__ г. товар был доставлен мне на дом.
«__»_____ 201__ г. я обнаружил, что доставленный
мне товар ненадлежащего качества, а именно: _____

(несоответствие качества товара установленным требованиям)

«__»_____ г. я заявил ответчику письменное
требование о возврате уплаченной за товар суммы в течение
десяти дней. Но ответчик не ответил (отказался вернуть упла-
ченную сумму, сославшись на _____

(причины отказа)

Вследствие продажи товара ненадлежащего качества мне
были причинены убытки _____
на сумму _____

(реальный ущерб)

рублей, что подтверждается _____.

(документ(ы))

Согласно п. 1 ст. 23 Закона, за нарушение срока, преду-
смотренного ст. 22 Закона, Ответчик обязан уплатить мне
неустойку (пеню) в размере 1 (одного) процента цены товара за
каждый день просрочки.

Согласно п. 2 ст. 13 Закона, такая неустойка взыскивается
сверх убытков в полной сумме.

Ответчик, не возвращая уплаченную сумму, не только
нарушает мое законное право, но вынуждает меня тратить мно-
го сил и времени на переговоры с ним.

Вследствие необходимости вести с продавцом длитель-
ные бесполезные переговоры, я и члены моей семьи постои-
нно испытываем сильные нервные стрессы.

Поэтому считаю, что своими действиями Ответчик наносит нам нравственные и физические страдания, то есть моральный вред, на компенсацию которого я имею право в соответствии со ст. 151 ГК РФ и ст. 15 Закона.

Моральный вред я оцениваю в сумме _____ рублей.

«___» _____ г. в адрес Ответчика мною было направлено повторное письменное требование о возврате уплаченной суммы, возмещении убытков, уплате неустойки (пени) и компенсации морального вреда.

На основании вышеизложенного и в соответствии со ст. ст. 15, 151, 497 и 503 ГК РФ, ст. ст. 13, 15, 17, 18, 22, 23, 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. ст. 3, 131, 132 ГПК РФ,

ПРОШУ:

1. Взыскать с ответчика уплаченную сумму за товар ненадлежащего качества, проданного дистанционным способом, в размере _____ рублей.

2. Взыскать с ответчика в мою пользу убытки от продажи товара ненадлежащего качества в размере реального ущерба – _____ рублей.

3. Взыскать с ответчика в мою пользу неустойку (пеню) в размере _____ рублей.

4. Взыскать с ответчика в мою пользу компенсацию морального вреда – _____ рублей.

Всего по указанным основаниям взыскать с ответчика - _____ (_____) руб.

Приложения:

1. Копия искового заявления.
2. Копия документа о покупке товара.
3. Документ о ненадлежащем качестве товара.

4. Копия требования о возврате уплаченной суммы от «__» _____ г.

. Копия повторного требования о возврате уплаченной суммы, возмещении убытков, уплате неустойки (пени) и компенсации морального вреда от «__» _____ г.

6. Расчет неустойки (пени)

7. Иные документы в подтверждение доводов истца.

Истец: _____ «__» _____ г.
(подпись)

Примечание. Документ об уплате госпошлины не представляется в связи с тем, что в соответствии со ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребители по искам, связанным с нарушением их прав, от уплаты государственной пошлины освобождаются.

**Иск о взыскании потребителем уплаченной суммы за
возвращенный качественный товар, проданный
дистанционным способом, причиненных ему убытков,
неустойки и компенсации морального вреда**

В _____ районный суд г. _____

Истец: _____,
(Ф.И.О.)

Адрес: _____

Ответчик: _____
(наименование)

Адрес: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

**о взыскании потребителем уплаченной суммы за возвра-
щенный качественный товар, проданный дистанционным
способом, причиненных ему убытков, неустойки и компен-
сации морального вреда**

«__» _____ 201__ г. я приобрел у Ответчика _____
(наименование товара)

(далее - товар), уплатив за покупку _____ рублей.
Товар я выбирал по каталогу¹, предоставленному Ответчиком.

¹ Варианты: проспекту, буклету, фотоснимкам, средствам связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иным способом, исключающим возможность непосредственно-го ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара

«__» _____ г. товар был доставлен мне на дом. Однако я сразу обнаружил, что доставленное мне товар не соответствует образцу, представленному в каталоге.

(в чем состояло несоответствие)

Я отказывался от получения товара, но представители ответчика уговорили меня оставить товар на время, заверив, что произведут его замену в течение ____ дней. Вместе с товаром мне вручили кассовый чек и товарный чек от подписи последнего я отказался. Согласно условий покупки товар такой цены был доставлен бесплатно.

До настоящего времени ответчик замену товара не произвел. Я отказался от покупки товара у продавца.

На мое письменное заявление об отказе от товара и требование от «__» _____ г. о возврате денег, неоднократные устные обращения, ответчик обещает заменить товар в ближайшее время, но ничего не делает.

Согласно п. 4 ст. 26.1 Закона, при моем отказе от товара ответчик должен вернуть мне уплаченную денежную сумму, за исключением расходов ответчика на доставку от меня возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления мной соответствующего требования.

Согласно п. 1 ст. 23 Закона, за нарушение срока, предусмотренного ст. 22 Закона, Ответчик обязан уплатить мне неустой-

при заключении такого договора (ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее - Закон))

ку (пеню) в размере 1 (одного) процента цены товара за каждый день просрочки.

Согласно п. 2 ст. 13 Закона, такая неустойка взыскивается сверх убытков в полной сумме.

Ответчик, не возвращая уплаченную сумму, не только нарушает мое законное право, но вынуждает меня тратить много сил и времени на переговоры с ним.

Вследствие необходимости вести с продавцом длительные бесполезные переговоры я и члены моей семьи постоянно испытываем сильные нервные стрессы.

Поэтому считаю, что своими действиями Ответчик наносит нам нравственные и физические страдания, то есть моральный вред, на компенсацию которого я имею право в соответствии со ст. 151 ГК РФ и ст. 15 Закона.

Моральный вред я оцениваю в сумме _____ рублей.

«__» _____ г. в адрес Ответчика мною было направлено повторное письменное требование о возврате уплаченной суммы, возмещении убытков, уплате неустойки (пени) и компенсации морального вреда.

На основании вышеизложенного и в соответствии со ст. ст. 15, 151, 497 ГК РФ, ст. ст. 13, 15, 17, 22, 23, 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. ст. 3, 131, 132 ГПК РФ,

ПРОШУ:

1. Взыскать с ответчика уплаченную сумму за возвращенный качественный товар, проданный дистанционным способом, в размере ____ (_____) рублей.

2. Взыскать с ответчика в мою пользу убытки, возникшие вследствие непринятия продавцом моего отказа от товара, проданного дистанционным способом, в размере реального ущерба

– _____ рублей и упущенной выгоды – _____ рублей,
всего – _____ рублей.

3. Взыскать с ответчика в мою пользу неустойку (пеню) на день вынесения судебного решения.

4. Взыскать с ответчика в мою пользу компенсацию морального вреда – _____ рублей.

Всего по указанным основаниям взыскать с ответчика –
_____ (_____) руб.

Приложения:

1. Копия искового заявления.
2. Копии документов о покупке товара.
3. Копия заявления об отказе от товара и требования о возврате уплаченной суммы от «__» _____ г.
5. Копия повторного требования о возврате уплаченной суммы, возмещении убытков, уплате неустойки (пени) и компенсации морального вреда от «__» _____ г.
6. Иные документы в подтверждение доводов истца.

Истец: _____ «__» _____ 201__ г.
(подпись)

Примечание. Документ об уплате госпошлины не представляется в связи с тем, что в соответствии со ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребители по искам, связанным с нарушением их прав, от уплаты государственной пошлины освобождаются.

(5)
НЕКОТОРЫЕ НОРМАТИВНЫЕ АКТЫ И АКТЫ
СУДЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ВОПРОСАМ ПОКУПКИ
ТОВАРОВ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ
В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ
ЧЕЛОВЕКА

ПИСЬМО
ОТ 8 АПРЕЛЯ 2005 Г. № 0100/2569-05-32

О ПРЕСЕЧЕНИИ ПРАВОНАРУШЕНИЙ
ПРИ ДИСТАНЦИОННОМ СПОСОБЕ ПРОДАЖИ
ТОВАРА

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека обращает внимание территориальных управлений, что в последнее время значительно возросло количество обращений граждан по поводу обмана и введения их в заблуждение относительно потребительских свойств и качества товаров, реализуемых вне стационарных мест торговли, посредством ознакомления потребителей с предложенным описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах и т.п., а также посредством электронных средств массовой информации и средств связи (телерадиореклама, почтовая связь, Интернет).

Учитывая, что подобная форма продажи (особенно через электронные средства связи) получает все большее распространение, в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ была

введена статья 26.1 «Дистанционный способ продажи товаров», призванная упорядочить соответствующие отношения между продавцами и покупателями и обеспечить последним дополнительную защиту, в первую очередь, за счет возложения на хозяйствующих субъектов дополнительных обременений в части реализации потребителями безусловного права на отказ от исполнения договора купли-продажи.

Поскольку в большинстве случаев защита нарушенных потребительских прав граждан в рамках гражданского судопроизводства все еще недостаточно совершенна и эффективна, а в отдельных случаях затруднена или просто невозможна по причине умышленного несоблюдения со стороны продавцов соответствующих обязательных требований законодательства о защите прав потребителей, связанных, в частности, с доведением до потребителей полной, необходимой и достоверной информации о продавце (что зачастую не позволяет даже идентифицировать и определить надлежащего ответчика по делу), для Роспотребнадзора приобретает особую значимость решение вопросов организации целенаправленной деятельности по контролю и надзору за соблюдением требований, предъявляемых к дистанционному способу продажи товаров, и выработки связанной с этим системы превентивных мер.

Как показывает анализ обращений граждан, поступающих в Федеральную службу, до 70% жалоб потребителей, пожелавших воспользоваться услугами дистанционной торговли, приходится на факты обмана при продаже биологически активных добавок к пище (БАД) и товаров медицинского назначения, которые, как правило, в конечном итоге реализуются по месту нахождения покупателя, т.е. непосредственно на дому у потребителя. При этом, зачастую, в результате сознательного введения потребителей в заблуждение относительно истинных потребительских свойств этих товаров причиняется вред их жизни и здоровью, что является особенно недопустимым.

В этой связи территориальным управлениям Роспотребнадзора при рассмотрении жалоб и обращений граждан по фактам введения их в заблуждение относительно потребительских свойств и качества товаров, реализуемых дистанционным способом, при нарушении права потребителей на получение необходимой и достоверной информации о товаре и самом продавце (изготовителе) и включении в договор купли-продажи условий, ущемляющих установленные законом права потребителя, а также в ходе проведения соответствующих контрольно-надзорных мероприятий в целях недопущения и пресечения нарушений потребительского законодательства, необходимо исходить из нижеследующего:

1. Пункт 2 статьи 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» возлагает на продавца обязанность до заключения договора предоставить потребителю информацию об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), 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.

При этом указанная информация согласно требованиям, содержащимся в п. 1 ст. 10 Закона, должна быть достоверной и обеспечивать возможность правильного выбора товара (т.е. исключать возможность введения его в заблуждение).

Более того, в момент доставки товара потребителю в письменной форме должна быть предоставлена необходимая информация о товаре в объеме требований, предусмотренных п. 2 ст. 10 Закона, а также информация о порядке и сроках возврата товара, предусмотренная п. 4 ст. 26.1 Закона, отсутствие которой порождает для продавца гражданско-правовые последствия, закрепленные в абз. 2 п. 4 той же ст. 26.1.

Полное или частичное отсутствие названной информации, свидетельствующее о нарушении права потребителей на ее получение, может служить основанием для привлечения продавца к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ, а при определенных основаниях – по ст. 14.7 КоАП РФ «Обман потребителей».

2. С учетом соответствующих положений ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ) предложения заключить договор купли-продажи в порядке, установленном ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» (т.е. дистанционным способом продажи товаров), адресованные неопределенному кругу лиц, следует рассматривать как публичную оферту, а сведения, предусмотренные п. 2 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей», – как условия, необходимые (существенные) для заключения договоров данного вида (ст. 432 ГК РФ).

3. Поскольку в целом положения ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» по своему буквальному содержанию являются общими требованиями, регламентирующими дистанционный способ продажи товаров, безусловная обязанность их соблюдения со стороны юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, непосредственно осуществляющих продажу товаров названным способом, должна корреспондироваться в том числе с императивными нормами иных правовых актов (с учетом положений ст. 422 ГК РФ, ст. 1 и ст. 26 Закона РФ «О защите прав потребителей») в части самой возможности использовать этот способ для реализации тех или иных товаров.

В этой связи для субъектов предпринимательской деятельности, осуществляющих или желающих осуществлять розничную продажу товаров дистанционным способом, является обязательным соблюдение соответствующих норм, закрепленных в абзаце 2 п. 4 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 (с последующими изменениями и

дополнениями), не допускающих вне стационарных мест торговли продажу продовольственных товаров (за исключением мороженого, безалкогольных напитков и пива, кондитерских и хлебобулочных изделий в упаковке изготовителя товара), лекарственных препаратов, изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней, оружия и патронов к нему, экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм.

При этом, принимая во внимание, что перечень соответствующих исключений из общей номенклатуры продовольственных товаров, разрешенных к продаже вне стационарных мест торговли, является закрытым, особое внимание в ходе осуществления соответствующей контрольно-надзорной деятельности следует уделить фактам реализации посредством дистанционной продажи БАД, относящихся к пищевым продуктам, и соблюдению продавцами помимо вышеизложенных также и соответствующих положений СанПиН 2.3.2.1290-0 «Гигиенические требования к организации производства и оборота биологически активных добавок к пище».

При выявлении со стороны должностных и юридических лиц нарушений указанных правовых норм в отношении них в установленном порядке необходимо применять меры административной ответственности, предусмотренные ст. 14.15 КоАП РФ «Нарушение правил продажи отдельных видов товаров» или (при несоблюдении определенного санитарными правилами порядка реализации БАД) ч. 2 ст. 14.4 КоАП РФ.

4. В ходе практической деятельности, связанной с пресечением нарушений прав потребителей со стороны хозяйствующих субъектов, осуществляющих дистанционную продажу товаров (особенно при рассмотрении соответствующих жалоб и обращений потребителей или при выявлении в инициативном порядке публичной оферты, не соответствующей обязательным требованиям, закрепленным в п. 2 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»), среди прочего может возникать необходи-

мость осуществления определенных действий, направленных на установление точного наименования продавца и его местонахождения, иногда сопряженных со значительными временными затратами. В этом случае следует проводить административное расследование в порядке, установленном ст. 28.7 КоАП РФ.

В рамках административного расследования должностным лицам, осуществляющим производство по делу об административном правонарушении, следует практиковать направление необходимых поручений и запросов (ст. 26.9 КоАП РФ) и вынесение определений об истребовании соответствующих сведений, необходимых для разрешения дела, имея в виду, что неповиновение законному требованию должностного лица органа, осуществляющего государственный надзор (контроль), а равно воспрепятствование осуществлению этим должностным лицом служебных обязанностей, влечет административную ответственность по ч. 1 ст. 19.4 КоАП РФ.

В то же время при принятии решения о проведении административного расследования следует учитывать, что применительно к полномочиям, реализуемым Роспотребнадзором, и согласно ч. 1 ст. 28.7 КоАП РФ оно возможно лишь после выявления административного правонарушения в области законодательства о защите прав потребителей (а также законодательства о рекламе – с учетом соответствующего правопреемства контрольно-надзорных функций по ст. 14.3 КоАП РФ, ранее осуществляемых Госторгинспекцией) и не может проводиться по административным правонарушениям в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, регулируемой санитарным законодательством.

С учетом вышеизложенного и принимая во внимание необходимость формирования эффективной единообразной правоприменительной практики по рассматриваемому вопросу, территориальным управлениям Роспотребнадзора необходимо:

1. В течение второго и третьего кварталов 2005 года в плановом порядке провести контрольно-надзорные мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров дистанционным способом посредством размещения соответствующих предложений на региональном (местном, кабельном) телевидении, в эфире FM-радиостанций, на Интернет-сайтах и т.д. с нарушением соответствующих требований действующего законодательства, обеспечивая по каждому факту выявленного нарушения применение мер административного воздействия;

2. При наличии соответствующих жалоб и обращений потребителей возбуждать дела об административном правонарушении и проведении административного расследования в отношении виновных должностных и юридических лиц (имея в виду, что требования потребителей имущественного характера согласно ст. 11 ГК РФ подлежат рассмотрению только в рамках гражданского судопроизводства и в административном порядке рассматриваться не должны);

3. В ходе работы, направленной на предупреждение и профилактику нарушений потребительского законодательства при дистанционной продаже товаров, организовать в средствах массовой информации регулярное информирование потребителей о соответствующих новациях, связанных с введением в Закон РФ «О защите прав потребителей» ст. 26.1.

Обобщенную информацию о проделанной работе (с указанием общего числа проверок и выявленных фактов правонарушений, сведений о принятых административных мерах (в разрезе соответствующих статей КоАП РФ) и числе наложенных и взысканных (добровольно уплаченных) штрафов (их сумме), количестве рассмотренных жалоб и обращений потребителей, с описанием структуры нарушений и т.д.) с приложением копий не менее двух наиболее показательных административных дел

из числа полностью завершенных представить в Роспотребнадзор не позднее 20 сентября 2005 года.

Руководитель
Г.Г.ОНИЩЕНКО

За нарушение прав на возврат уплаченной за товар суммы, права на информацию о товаре и других прав потребителей продавец несет ответственность в соответствии со ст. 14.8 Кодекса об административных правонарушениях РФ (приводится ниже).

Статья 14.8. Нарушение иных прав потребителей

1. Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы –

влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пятисот до одной тысячи рублей; на юридических лиц – от пяти тысяч **до десяти тысяч рублей.**

2. Включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя, –

влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от одной тысячи до двух тысяч рублей; на юридических лиц – от десяти тысяч **до двадцати тысяч рублей.**

3. Непредоставление потребителю льгот и преимуществ, установленных законом, –

влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пятисот до одной тысячи рублей; на юридических лиц – от пяти тысяч **до десяти тысяч рублей.**

За нарушение Правил продажи товаров дистанционным способом продавец несет ответственность по ст. 14.15 КоАП РФ (приводится ниже).

Статья 14.15. Нарушение правил продажи отдельных видов товаров

Нарушение установленных правил продажи отдельных видов товаров –

влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от трехсот до одной тысячи пятисот рублей; на должностных лиц – от одной тысячи до трех тысяч рублей; на юридических лиц – от десяти тысяч до тридцати тысяч рублей.

Решением Верховного Суда РФ Правила продажи товаров дистанционным способом признаны частично недействующими.

ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РЕШЕНИЕ

от 27 февраля 2007 г. # ГКПИ06-1651

Именем Российской Федерации

Верховный Суд Российской Федерации в составе:

судьи Верховного Суда
Российской Федерации
при секретаре
с участием прокурора

Толчеева Н.К.,
Якиной К.А.,
Федотовой А.В.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по заявлению И. о признании недействующими (в ча-

сти) пунктов 25, 32, 35 Правил продажи товаров по образцам, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 21 июля 1997 года N 918,

установил:

И. обратился в Верховный Суд Российской Федерации с заявлением о признании недействующими пунктов 25, 32, 35 Правил продажи товаров по образцам (далее – Правила), утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 21 июля 1997 года № 918 (в редакции Постановления от 7 декабря 2000 года № 929).

Формально требуя признания указанных пунктов незаконными в целом, заявитель фактически оспаривает:

абзац второй пункта 25, устанавливающий, что доставка товара транспортом в пределах населенного пункта, где он продан, должна быть осуществлена в сроки, определяемые соглашением сторон, но не позднее 3 календарных дней с момента оформления и оплаты покупки;

абзац первый пункта 32, согласно которому в случае, когда покупателю передается товар с нарушением условий договора о количестве, ассортименте, комплектности, таре и (или) упаковке товара, он обязан не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях;

абзац первый пункта 35, предусматривающий, что требования покупателя, связанные с расторжением договора, устранением нарушений его условий, недостатками товара, возмещением убытков, передаются продавцу в письменной форме с приложением необходимых документов, обосновывающих эти требования (документ, удостоверяющий факт покупки в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки или сроки годности (службы), технический паспорт или иной заменяющий его документ, гарантийный талон, а также доку-

менты, подтверждающие недостатки товара и убытки, причиненные покупателю в связи с ненадлежащим качеством товара).

Заявление мотивировано тем, что установление срока доставки товара транспортом не позднее 3 календарных дней с момента оформления и оплаты покупки позволяет освобождать продавца от ответственности за нарушение сроков доставки, предусмотренных договором, что противоречит требованиям статей 421, 457, 486 и 499 Гражданского кодекса РФ, согласно которым продавец обязан поставить товар в срок, оговоренный сторонами, независимо от времени его оплаты покупателем; ограничение покупателя 20-дневным сроком для обращения к продавцу с претензией, касающейся количества, ассортимента, комплектации, тары (упаковки), противоречит требованиям статей 456, 466, 468 и 481 Гражданского кодекса РФ, тем самым ухудшает положение покупателя; норма, предусматривающая передачу продавцу требований покупателя, связанных с расторжением договора, устранением нарушений его условий, недостатками товара, возмещением убытков, в письменном виде, не соответствует статьям 14, 475, 477, 480, 482 Гражданского кодекса РФ, статьям 18 и 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», которые не устанавливают обязательную письменную форму для предъявления таких претензий (требований).

Заявитель в судебное заседание не явился, просит рассмотреть дело в его отсутствие.

Обсудив доводы заявителя, выслушав возражения представителя Правительства Российской Федерации Таболиной И.В., указавшей на то, что оспариваемый нормативный правовой акт издан Правительством Российской Федерации в пределах своей компетенции и в соответствии с требованиями закона, заслушав заключение прокурора Генеральной прокуратуры Российской Федерации Федотовой А.В., полагавшей незаконной оспариваемую норму пункта 35 Правил, а в остальной части – в удовлет-

ворении заявления отказать, Верховный Суд Российской Федерации приходит к следующему.

Пунктами 4 и 5 Гражданского кодекса Российской Федерации установлено, что на основании и во исполнение настоящего Кодекса и иных законов, указов Президента Российской Федерации Правительство Российской Федерации вправе принимать постановления, содержащие нормы гражданского права; в случае противоречия указа Президента Российской Федерации или постановления Правительства Российской Федерации настоящему Кодексу или иному закону применяется настоящий Кодекс или соответствующий закон.

Правительство Российской Федерации, действуя на основании и во исполнение пункта 4 статьи 426 Гражданского кодекса Российской Федерации, пункта 2 статьи 1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», издало Правила, определяющие порядок продажи товаров по образцам и оказания в связи с такой продажей услуг, обязательные для сторон при заключении и исполнении публичного договора данного вида.

В абзаце первом пункта 25 Правил сформулировано императивное требование об обязанности продавца передать товар покупателю в порядке и в сроки, установленные в договоре.

В абзаце втором того же пункта, оспариваемом заявителем, воспроизведено данное требование. В отношении товара, доставляемого транспортом в пределах населенного пункта, где он продан, указано, что доставка должна быть осуществлена в сроки, определяемые соглашением сторон. Последующее предписание «но не позднее 3 календарных дней с момента оформления и оплаты покупки» не позволяет продавцу доставлять товар в пределах одного и того же населенного пункта в более длительные сроки, однако не исключает действия условий договора о сроках доставки и не отменяет обязанности продавца до-

ставить товар в сроки, определенные соглашением сторон, как и его ответственности за их нарушение.

Норма о предельном 3-дневном сроке доставки товара транспортом в пределах населенного пункта, где он продан, не нарушает закрепленный в статье 421 Гражданского кодекса Российской Федерации принцип свободы договора, поскольку в силу пункта 1 статьи 422 этого же Кодекса договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законом и иными правовыми актами (императивными нормами), действующими в момент его заключения.

Правило о предельном сроке доставки товара установлено нормативным правовым актом Правительства Российской Федерации, изданным в пределах его компетенции, и его несоблюдение влечет ничтожность условий договора лишь в части превышения предельных сроков доставки товара (пункт 5 статьи 426 названного Кодекса).

Утверждение заявителя о противоречии оспоренной им нормы статьям 457, 486, 499 Гражданского кодекса Российской Федерации ошибочно и не соответствует содержанию пункта 25 Правил, который не регулирует вопрос о сроках доставки товара иначе, чем определены сроки и условия исполнения обязанности по передаче, доставке и оплате товара в перечисленных статьях Кодекса.

Согласно пункту 1 статьи 483 Гражданского кодекса Российской Федерации покупатель обязан известить продавца о нарушении условий договора купли-продажи о количестве, об ассортименте, о качестве, комплектности, таре и (или) об упаковке товара в срок, предусмотренный законом, иными правовыми актами или договором, а если такой срок не установлен, в разумный срок после того, как нарушение соответствующего условия должно быть обнаружено исходя из характера и назначения товара.

В данном случае обязанность покупателя известить продавца о нарушении указанных условий договора в срок не позднее 20 дней предусмотрена нормативным правовым актом Правительства Российской Федерации (абзац первый пункта 32 Правил). Срок, установленный на основании приведенной отсылочной нормы Кодекса, не противоречит требованиям статей 456, 466, 468 и 481 этого Кодекса, на которые заявитель безмотивно ссылается в обоснование своих требований. В этих статьях определены последствия нарушения соответствующих условий договора, но не сроки извещения продавца о ненадлежащем исполнении договора. Напротив, в пункте 2 статьи 466 Кодекса содержится прямая отсылка к порядку извещения, предусмотренному пунктом 1 статьи 483 Кодекса.

Что касается продолжительности установленного срока извещения, то Правительство Российской Федерации, обладая дискреционными (зависящими от усмотрения) полномочиями, правомочно было самостоятельно решить данный вопрос.

В абзаце первом пункта 35 Правил закреплено положение о передаче продавцу требований покупателя, связанных с расторжением договора, устранением нарушений его условий, недостатками товара, возмещением убытков, только в письменной форме.

Между тем, ни нормы Гражданского кодекса Российской Федерации, в частности статьи 475, 477, 480, 482, ни нормы Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (статьи 18, 28), определяющие последствия ненадлежащего исполнения продавцом договора купли-продажи и нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг), не устанавливают обязательную письменную форму требований, которые покупатель (потребитель) согласно этим нормам вправе предъявить в отношении недостатков товара (нарушения сроков).

Обязанность письменно уведомить о выявленных несоответствиях и недостатках товаров установлена только для по-

купателя (получателя) товара по договору поставки (пункт 2 статьи 513 Гражданского кодекса Российской Федерации). Действие названной нормы не распространяется на отношения, связанные с приобретением покупателем по договору розничной купли-продажи товара, предназначенного для личного, семейного, домашнего и иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью (пункт 1 статьи 492, статья 506 Кодекса). Однако наличие специальной нормы, регулирующей сходные отношения в сфере предпринимательской деятельности, свидетельствует о допустимости предъявления покупателем (потребителем) по договору розничной купли-продажи требований, связанных с недостатками товара, не только в письменной, но и в устной форме. Данное право покупателя (потребителя) может быть ограничено исключительно федеральным законом.

Нельзя согласиться со ссылкой представителя Правительства Российской Федерации в обоснование своих возражений на пункт 1 статьи 452 Гражданского кодекса Российской Федерации, согласно которому соглашение об изменении или о расторжении договора совершается в той же форме, что и договор, если из закона, иных правовых актов, договора или обычаев делового оборота не вытекает иное.

Пункт 35 Правил определяет форму требований (претензий) покупателя относительно исполнения договора, а не форму соглашения о расторжении договора, что является предметом регулирования приведенной нормы Кодекса. Правило о письменной форме, закрепленное в этом пункте, распространяется не только на требования покупателя о расторжении договора, но и на иные требования, связанные с ненадлежащим исполнением продавцом своих обязательств.

Несостоятельна в силу изложенного и ссылка на статью 161 Гражданского кодекса Российской Федерации, устанавливающую письменную форму сделок юридических лиц с граждана-

ми, так как в данном случае речь идет не о форме сделки, а о форме требований относительно исполнения обязательств по сделке. Следует отметить, что закон не исключает возможности заключения договора продажи товара по образцам в устной форме в соответствии с правилами пункта 2 статьи 159 Гражданского кодекса Российской Федерации, если сделка исполняется при самом ее совершении, в частности, при приобретении товара покупателем непосредственно в демонстрационном зале без условия его доставки.

Тем более что в абзаце втором пункта 35 Правил прямо указано на возможность для покупателя сослаться на свидетельские показания в подтверждение договора и его условий.

Пункт 1 статьи 20 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», на который сослался в судебном заседании представитель Правительства Российской Федерации, определяет письменную форму соглашения сторон о сроке устранения недостатков товара, но не форму требований потребителя, послуживших поводом для заключения такого соглашения.

Оспариваемая норма пункта 35 Правил возлагает на покупателя (потребителя) обязанность, не предусмотренную федеральным законом, лишает его во всех без исключения случаях возможности сослаться на свидетельские показания в подтверждение факта предъявления им требований, обусловленных ненадлежащим выполнением продавцом своих обязательств, что не соответствует вышеприведенным статьям Гражданского кодекса Российской Федерации и Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», ухудшает правовое положение покупателя (потребителя) по сравнению с установленными этими законодательными актами правилами. При таком положении заявление И. о признании недействующим пункта 35 Правил в оспариваемой части подлежит удовлетворению.

Руководствуясь статьями 194 – 199, 253 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, Верховный Суд Российской Федерации

решил:

заявление И. удовлетворить частично. Признать недействующим и не подлежащим применению абзац первый пункта 35 Правил продажи товаров по образцам, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 21 июля 1997 года № 918 (в редакции Постановления от 7 декабря 2000 года № 929), в части, устанавливающей письменную форму передаваемых продавцу требований покупателя, связанных с расторжением договора, устранением нарушений его условий, недостатками товара, возмещением убытков.

В остальной части в удовлетворении заявления отказать.

Решение может быть обжаловано в Кассационную коллегию Верховного Суда Российской Федерации в течение 10 дней со дня его принятия в окончательной форме.

Судья Верховного Суда
Российской Федерации
Н.К.ТОЛЧЕЕВ

УЛЬЯНОВСКИЙ ОБЛАСТНОЙ СУД

Дело № 33-*** 2010 г.

Судья Ч*** Е.С.

О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

02 марта 2010 года

г. Ульяновск

Судебная коллегия по гражданским делам Ульяновского областного суда в составе: председательствующего судьи Мирясовой Н.Г.,

судей Гурьяновой О.В., Лисовой Л.С.,
при секретаре Сиразетдиновой Э.Я.

рассмотрела в открытом судебном заседании гражданское дело по кассационной жалобе представителя Т*** Е*** А*** - К*** Н*** В*** на решение Железнодорожного районного суда г. Ульяновска от 18 января 2010 года, по которому постановлено:

Отказать в удовлетворении исковых требований Т*** Е*** А*** к В*** О*** Г*** ООО «Э***» о признании договора купли-продажи недействительным в полном объеме.

Заслушав доклад судьи Гурьяновой О.В., судебная коллегия
установила:

Т*** Е.А. обратилась в суд с иском к В*** О.Г., ООО «Э***» о признании договора купли-продажи, заключенного между ней и ООО «Э***», недействительным.

В обосновании иска указала, что в 2007 году ответчики от ее имени заключили договор купли-продажи косметической продукции «Э***». Начиная с 2007 года, в ее адрес стали приходить письма из г.Москва с требованием о погашении якобы имеющейся задолженности за полученную косметику. По последнему требованию долг составляет 8 594 руб. 06 коп. Вместе с тем никаких договоров с ООО «Э***» на получение косметики она не заключала, свою подпись в договоре не ставила. В 2007 году она давала свой паспорт К*** Н., по которому они, вероятно, вместе с В*** О.Г. заключили договор купли-продажи продукции «Э***». При рассмотрении ее заявления в РОВД В*** О.Г. предоставила личную карточку покупателя № 1*** от 23.01.2007 г., оформленную на ее имя, но подпись на которой

сделана не ею. Сведения в карточке заверены личной печатью с номером *** В*** О.Г. В соответствии со ст. 160 ГК РФ сделка в письменной форме должна быть совершена путем составления документа, выражающего его содержание и подписанного лицом, совершающим сделку, или должным образом уполномоченными им лицами. Так как договор купли-продажи оформлен в нарушение требований гражданского законодательства, то он является ничтожным.

Рассмотрев заявленные истицей требования по существу, суд постановил вышеприведенное решение.

В кассационной жалобе представитель Т*** Е.А. – К*** Н. В. просит отменить решение суда как незаконное. В обоснование жалобы приводит доводы аналогичные доводам искового заявления. Договор был оформлен ответчиками 25.01.2007 года, а не 15.09.2007 года, как указано в решении суда. Всего по данному договору К*** Н.А. было сделано 10 заказов. Задолженность образовалась по заказу от 14.11.2007 года. В погашении задолженности за косметику они внесли 3 400 руб., остальную сумму должна была внести К*** Н. При рассмотрении дела суд не принял во внимание пояснения представителя истца, в связи с чем обстоятельства дела исследованы неполно и необъективно. Кроме того, указывает, что таким же обманным путем были сделаны заказы К*** Н.А и на других лиц.

Проверив материалы дела, обсудив доводы кассационной жалобы, выслушав пояснения представителя истца К*** Н.В., поддержавшей доводы кассационной жалобы и просившей решение суда отменить, пояснения ответчицы В*** О.Г., третьего лица К*** Н.А., возражавших против удовлетворения жалобы, судебная коллегия не находит оснований к отмене решения суда.

В соответствии со ст. 347 ГПК РФ судебная коллегия проверяет законность и обоснованность решения суда первой инстанции исходя из доводов, изложенных в кассационной жалобе.

В соответствии со ст. 168 Гражданского Кодекса РФ сделка, не соответствующая требованиям закона или иных правовых актов, ничтожна, если закон не устанавливает, что такая сделка оспорима, или не предусматривает иных последствий нарушения.

Согласно ч.ч. 2 – 4 ст. 497 ГК РФ договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара).

Если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или договором, договор розничной купли-продажи товара по образцам или договор розничной купли-продажи, заключенный дистанционным способом продажи товара, считается исполненным с момента доставки товара в место, указанное в таком договоре, а если место передачи товара таким договором не определено, с момента доставки товара по месту жительства покупателя-гражданина или месту нахождения покупателя – юридического лица.

Если иное не предусмотрено законом, до передачи товара покупатель вправе отказаться от исполнения любого указанного в пункте 3 настоящей статьи договора розничной купли-продажи при условии возмещения продавцу необходимых расходов, понесенных в связи с совершением действий по исполнению договора.

Согласно ст. 428 ГК РФ договором присоединения признается договор, условия которого определены одной из сторон в формулярах или иных стандартных формах и могли быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом.

По делу установлено, что 15.09.2007 г. между Т*** Е.А. и ООО «Э***» был заключен договор купли-продажи косметической продукции.

15.09.2007 г., 16.10.2007 г. и 14.11.2007 г. Т*** Е.А. делала заказы косметической продукции в рамках заключенного договора купли-продажи. Заказы формировались после ознакомления Т*** Е.А. с каталогом, предоставленным продавцом. Товар, полученный по заказам от 15.09.2007 г. и 16.10.2007 г., Т*** Е.А. оплатила в полном объеме /л.д. 32/.

За товар, полученный по заказу от 14.11.2007 г., истица внесла оплату не в полном объеме, в связи с чем у нее образовалась задолженность.

Таким образом, обязательства по заказам от 15.09.2007 г. и от 16.10.2007 г. были исполнены сторонами в полном объеме.

По заказу от 14.11.2007 г. ООО «Э***» исполнило свои обязательства полностью, предоставив Т*** Е.А. товар в соответствии с заказом. Т*** Е.А. получила товар в полном объеме, претензий к товару не имела, в течение установленного срока товар не вернула, частично оплатила товар.

В ходе судебного разбирательства представитель истицы К*** Н.В. не отрицала того факта, что в погашение задолженности за косметику по заказу от 14.11.2007 года она внесла за дочь Т*** Е.А. – 3 400 рублей.

Правильно оценив собранные по делу доказательства, суд первой инстанции пришел к обоснованному выводу о том, что фактически между Т*** Е.А. и ООО «Э***» состоялся договор розничной купли-продажи, заключенный дистанционным способом, который неоднократно испол-

нялся сторонами, что свидетельствует о том, что между сторонами было достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора. Товар, доставленный по заказу от 14.11.2007 года, также был получен истицей.

При таких обстоятельствах, с учетом особенностей договора розничной купли-продажи, заключенного дистанционным способом, суд первой инстанции пришел к правильному выводу о том, что **отсутствие в данном случае в договоре подписи истицы не может служить основанием для признания данного договора недействительным.**

В силу п.20 Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденных постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 года № 612, договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар.

При оплате товаров покупателем в безналичной форме или продаже товаров в кредит (за исключением оплаты с использованием банковских платежных карт) продавец обязан подтвердить передачу товара путем составления накладной или акта сдачи-приемки товара.

Доводы Т*** Е.А. о том, что в личной карточке покупателя стоит не её подпись, суд первой инстанции обоснованно не принял во внимание.

Суд правильно указал, что, заказывая товар от ООО «Э***», Т*** Е.А. фактически подтвердила свое намерение заключить договор купли-продажи указанным способом, в котором она выступала в качестве покупателя.

Поскольку В*** О.Г. стороной договора купли-продажи, заключенного между Т*** Е.А. и ООО «***», не являлась, суд первой инстанции обоснованно отказал в удовлетворении заявленных к В*** О.Г. требований.

Доводы кассационной жалобы законность и обоснованность решения суда не опровергают и не могут явиться основанием для его отмены. Обстоятельства дела исследованы судом с достаточной полнотой, всем представленным сторонами доказательствам дана надлежащая оценка. Материальный и процессуальный закон применен судом правильно. Решение должно быть оставлено без изменения.

Руководствуясь ст. 361 ГПК РФ, судебная коллегия

определила:

Решение Железнодорожного районного суда г.Ульяновска от 18 января 2010 года оставить без изменения, а кассационную жалобу представителя Т*** Е*** А*** - К*** Н*** В*** - без удовлетворения.

Председательствующий
Судьи:

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОРОДСКОЙ СУД
ОПРЕДЕЛЕНИЕ
от 7 апреля 2009 г. № 4593

Судебная коллегия по гражданским делам Санкт-Петербургского городского суда в составе

рассмотрела в судебном заседании 07 апреля 2009 года дело № 2-1188/09 по кассационной жалобе ООО «Век» на решение Выборгского районного суда Санкт-Петербурга от 09 февраля 2009 года по иску Санкт-Петербургской региональной общественной организации потребителей «Центр независимой потребительской экспертизы» в интересах К. к ООО «Век» о

возмещении убытков, взыскании неустойки и компенсации морального вреда.

установила:

В подтверждение заявленных требований истец указывает, что 15 мая 2008 года работник ответчика по телефону рекомендовала истице приобрести прибор «Ал Маг», который продавался только в комплекте с биологически активными добавками к пище, в тот же день курьер привез истице на дом аппарат «Маг-30», БАД «ОстеоКомплекс» и БАД «Артростатин», оплата была произведена по кассовому чеку на сумму 12 160 руб., после проведенной процедуры аппаратом «Маг-30» и употребления БАД у К. резко ухудшилось самочувствие, что потребовало неоднократного вызова бригады «Скорой помощи». 19 мая 2008 года истица по телефону попросила ответчика возратить уплаченные ею денежные средства, в чем ей было отказано, на письменную претензию истицы от 16 июня 2008 года ответа ответчиком дано не было. По мнению истца, **ответчиком были нарушены нормы ФЗ РФ «О защите прав потребителя», «Правил продажи товара дистанционным способом», запрещающим реализацию БАД вне стационарных мест торговли, приобретение аппарата «АлМаг» было обусловлено обязательным приобретением БАД, что является нарушением ст. 16 ФЗ РФ «О защите прав потребителей», кроме того, истице не была предоставлена ответчиком полная и достоверная информация о товаре, предусмотренная ст. 10 и п. 4 ст. 26.1 ФЗ «О защите прав потребителей», а также п.п. 8, 11 «Правил продажи товаров дистанционным способом».**

Судом первой инстанции установлено, что оспариваемый договор купли-продажи **заключен дистанционным способом – по телефону, с последующей доставкой товаров с кассо-**

вым чеком курьером на дом потребителю. Доказательств обратного ответчиком в порядке ст. 56 ГПК РФ не предоставлено.

Рассматривая заявленные требования, учитывая **положения п. 5 «Правил продажи товаров дистанционным способом»**, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 612 от 27 сентября 2007 года, требований Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов в отношении БАД, утвержденных Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ № 50 от 17 апреля 2003 года, запрещающих реализацию биологически активных добавок к пище вне стационарных мест торговли, суд первой инстанции обоснованно пришел к выводу об удовлетворении требования потребителя о возмещении убытков, заявленных в соответствии с положениями ч. 1 ст. 16 ФЗ РФ «О защите прав потребителей» как возникших в связи с исполнением договора, ущемляющим права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами и иными правовыми актами РФ в области защиты прав потребителей.

Суд правомерно признал обоснованными доводы истца о наличии оснований, предусмотренных ч. 1 ст. 12 ФЗ РФ «О защите прав потребителей», для удовлетворения требований потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы и возмещения иных убытков **по мотиву непредоставления продавцом полной и достоверной информации о товаре**, предусмотренной ст. 10 и **ч. 2 – 4 ст. 26.1 ФЗ РФ «О защите прав потребителя»**, в том числе информации о стоимости каждого из приобретенных истицей товаров, поскольку в кассовой чеке проставлена единая сумма 12 160 руб. без указания наименований и стоимости отдельных товаров, проданных истице.

При этом суд обоснованно пришел к выводу о том, что информация на этикетке БАД «Артростатин» с рекомендациями по применению «взрослым по 1 таблетке, при сложных случаях 2 – 3 таблетки 1 раз в день» не соответствует согласованной при государственной регистрации (л.д. 27) «взрослым по 1 таблетке

1 раз в день», что в силу п. 7.4.6 «Гигиенических требований к организации производства и оборота биологически активных добавок к пище (БАД)» является условием, при котором реализация БАД недопустима.

Как правильно указано судом первой инстанции **в нарушение требований п.п. б п. 9 Правил продажи товаров дистанционным способом» упаковка БАД «Остеокомплекс» не содержит сведений о весе БАД** в единице потребительской упаковки и весе единицы продукта, а упаковка БАД «Артростатин» не содержит полных сведений о составе БАД, включающей согласно паспорту качества готовой продукции токсические элементы (свинец, мышьяк, кадмий, ртуть) в допустимых количествах.

Учитывая **положения ч. ч. 3 – 4 ст. 26.1 ФЗ РФ «О защите прав потребителя»** устанавливающие, что в момент доставки товара потребителю должна быть в письменном виде предоставлена информация о порядке и сроках возврата товара, потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара в течение 7 дней, при этом указанное право при продаже товаров дистанционным способом является безусловным и не ограничено перечнем товаров, не подлежащих возврату по основаниям ст. 25 ФЗ РФ «О защите прав потребителей», и в случае, если такая информация не предоставлена, потребитель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара, суд обоснованно установил, что в данном случае одним из товаров, проданных истице, являлся магнитотерапевтический аппарат «Mag-30», сохранивший товарный вид и потребительские свойства, доказательств предоставления потребителю в письменном виде информации о порядке и сроках возврата товара ответчиком не представлено, при таком положении правомерно пришел к выводу, что отказ ответчика в возврате указанного товара и уплаченной за него денежной суммы является необоснованным.

...

В силу ч. 6 ст. 13 ФЗ РФ «О защите прав потребителей», в связи с несоблюдением добровольного порядка удовлетворения требований, судом правомерно с ответчика в доход государства взыскан штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, что составило 12 660 руб., половина которого – 6 330 руб. подлежит перечислению общественному объединению потребителей, обратившемуся с иском в защиту прав потребителя.

Разрешая заявленные требования, суд правильно определил юридически значимые обстоятельства дела, применил закон, подлежащий применению, дал надлежащую правовую оценку собранным и исследованным в судебном заседании доказательствам с соблюдением требований ст. 67 ГПК РФ и постановил решение, отвечающее нормам материального права при соблюдении требований гражданского процессуального законодательства.

...

Решением Выборгского районного суда Санкт-Петербурга от 09 февраля 2009 года с ООО «Век» в пользу К. взыскано в возмещение убытков 12 160 руб., неустойка в сумме 12 160 руб., возмещение морального вреда в размере 1 000 руб. В остальной части в иске отказано.

Суд взыскал с ООО «Век» в доход государства госпошлину в размере 929 руб. 60 коп.

Вышеназванным решением с ООО «Век» взыскан штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 12 660 руб. с перечислением суммы в размере 6 330 руб. на счет Санкт-Петербургской региональной общественной организации потребителей «Центр независимой потребительской экспертизы».

гражданское дело №33-.....

ОПРЕДЕЛЕНИЕ

29 июня 2010 года

город Москва

Судебная коллегия по гражданским делам Московского городского суда

УСТАНОВИЛА:

С. обратился в суд с указанным выше иском к ООО «Диалог», в котором просил взыскать уплаченные за прибор АПЭК-3 денежные средства и компенсировать моральный вред.

...

Разрешая спор по существу и отказывая в удовлетворении иска, суд руководствовался тем, что проданная истцу аппаратура медицинская надлежащего качества в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 года № 55 не подлежит обмену. Кроме того, истцу была в надлежащей форме посредством приложенной инструкции доведена информация о противопоказаниях к применению аппарата АПЭК-3.

Действительно, Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации утвержден Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55) (с изменениями от 20 октября 1998 г., 6 февраля 2002 г.)

Между тем, данная норма права не подлежала применению, поскольку претензии истца были связаны не с формой, размерами, габаритами, фасоном либо расцветкой и комплектацией товара, а с отсутствием у него информации о противопоказаниях к применению товара, которая, по его утверждениям, до него не была доведена ответчиком.

Вывод суда о том, что такая информация С. представлена продавцом путем приложения инструкции к товару, нельзя признать убедительным.

Из Инструкции к аппарату АПЭК-3 усматривается, что в нём указаны противопоказания к его применению: светобоязнь, острые тяжелые заболевания и травмы, злокачественные и доброкачественные новообразования; возраст до 5 лет (л.д. 12 об.).

Вместе с тем, истец С., 1933 года рождения, является инвалидом первой группы по зрению (л.д. 4), а потому, доведение до него информации о противопоказаниях текстовым способом нельзя считать соответствующим требованиям наглядности и доступности, установленным п. 2 ст. 8 Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями).

Кроме того, судом оставлено без внимания, что товар был продан истцу дистанционным способом.

В соответствии с п. 21 Правил продажи товаров дистанционным способом (утв. постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. № 612) 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. 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. Покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим

его потребителем. При отказе покупателя от товара продавец должен возвратить ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
ПРЕЗИДИУМА ВЕРХОВНОГО СУДА
УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

Номер дела 44Г-14/2010

гор. Ижевск «21» мая 2010 года

Президиум Верховного суда Удмуртской Республики в составе:

Председательствующего – Суханова Ю.В.,

Членов Президиума – Берша С.И., Коробейниковой Л.Н.,
Головкова Л.П., Трусовой Г.П.,

по докладу – судьи Калмыкова В.Ю.,

рассмотрев гражданское дело по иску Ш-ва В.Л. к обществу с ограниченной ответственностью «Д...» о расторжении договора, взыскании уплаченной за товар денежной суммы, неустойки, судебных расходов и компенсации морального вреда

по надзорной жалобе общества с ограниченной ответственностью «Д...» на апелляционное решение Индустриального районного суда гор. Ижевска от 25 марта 2010 года,

переданное на рассмотрение суда надзорной инстанции определением судьи Верховного суда Удмуртской Республики Калмыкова В.Ю. от 05 мая 2010 года,

УСТАНОВИЛ:

Ш-в В.Л. обратился к мировому судье судебного участка №4 Индустриального района гор. Ижевска с иском к обществу с ограниченной ответственностью «Д...» (далее по тексту – ООО «Д...», ответчик) о расторжении договора, взыскании уплаченной за товар денежной суммы в размере 5 000 рублей, неустойки, судебных расходов и компенсации морального вреда.

Требования мотивированы тем, что 28 августа 2009 года между ООО «Д...» и Ш-вым В.Л. был заключен договор поставки №... от 28 августа 2009 года детали № Номер обезличен – рычаг подвески передний правый, для автомобиля 29 августа 2009 года истец обратился с заявлением к ответчику о расторжении договора и потребовал возврата уплаченной суммы. 01 сентября 2009 года Ш-вым В.Л. получен устный отказ на предъявленные требования. 02 сентября 2009 года истец обратился с письменной претензией к ответчику о расторжении договора поставки №... от 28 августа 2009 года и возврате уплаченной суммы в размере 5 000 рублей. Ответ на заявленные требования истцом на день рассмотрения спора в суде первой инстанции не получен.

Правовым основанием иска Ш-вым В.Л. указана статья 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей». **Истец полагает, что договор между ним и ООО «Д...» заключен посредством дистанционного способа продажи товара.** На основании пункта 4 статьи 26.1 Закона РФ от 07 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее по тексту – Закон РФ «О защите прав потребителей») он вправе отказаться от товара в любое время до его передачи.

В связи с невыполнением ответчиком требования истца, как потребителя, в установленный законом срок Ш-в В.Л. просил взыскать с ООО «Д...» неустойку в размере 1% за каждый день просрочки – 2 550 рублей.

Вследствие необходимости вести с ответчиком бесполезные длительные переговоры Ш-в В.Л. неоднократно испытывал нервные стрессы, в связи с чем, просил взыскать компенсацию морального вреда в размере 5 000 рублей.

Решением мирового судьи судебного участка №4 Индустриального района гор. Ижевска Удмуртской Республики от 04 декабря 2009 года в удовлетворении исковых требований Ш-ва В.Л. к ООО «Д...» о расторжении договора поставки, взыскании суммы в размере 5 000 рублей, неустойки в размере 2 550 рублей, компенсации морального вреда в размере 5 000 рублей, судебных расходов по оплате услуг представителя в размере 4 000 рублей отказано. С Ш-ва В.Л. в пользу ООО «Д...» взысканы расходы по оплате услуг представителя в размере 5 000 рублей, в доход бюджета – государственная пошлина в размере 302 рубля.

Апелляционным решением Индустриального районного суда гор. Ижевска Удмуртской Республики от 25 марта 2010 года решение мирового судьи судебного участка №4 Индустриального района гор. Ижевска Удмуртской Республики от 04 декабря 2009 года отменено. По делу вынесено новое решение, которым исковые требования Ш-ва В.Л. удовлетворены частично. Расторгнут договор поставки №... от 28 августа 2009 года, с ООО «Д...» в пользу Ш-ва В.Л. взыскана ранее уплаченная за товар сумма в размере 5 000 рублей, неустойка в размере 700 рублей, компенсация морального вреда в размере 1 000 рублей, судебные расходы в размере 3 000 рублей. С ООО «Д...» в доход муниципального образования город Ижевске взыскан штраф в размере 2 850 рублей.

В надзорной жалобе, поступившей в Президиум Верховного суда УР 07 апреля 2010 года, ООО «Д...» просит отменить апелляционное решение Индустриального районного суда гор. Ижевска Удмуртской Республики от 25 марта 2010 года.

13 апреля 2010 года гражданское дело было истребовано и 23 апреля 2010 года поступило в Верховный суд Удмуртской Республики.

Заслушав доклад судьи Калмыкова В.Ю., выслушав представителей ООО «Д...» – Мухаметдинова А.М., Мустафина Р.Р., просивших постановление суда второй инстанции отменить, проверив материалы дела, обсудив доводы, изложенные в надзорной жалобе, Президиум Верховного Суда Удмуртской Республики находит жалобу подлежащей удовлетворению.

В соответствии со статьей 387 Гражданского процессуального кодекса РФ, основаниями для отмены или изменения судебных постановлений нижестоящих судов в порядке надзора являются существенные нарушения норм материального или процессуального права, повлиявшие на исход дела, без устранения которых невозможны восстановление и защита нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Судом апелляционной инстанции допущены существенные нарушения норм материального права, выразившиеся в следующем.

Судебными инстанциями и материалами дела установлено, что 28 августа 2009 года между Ш-вым В.Л. и ООО «Д...» заключен договор №... (названный сторонами договором поставки).

Согласно условиям договора исполнитель (ООО «Д...») обязуется поставить покупателю Ш-ву В.Л. товар – Номер обезличен, рычаг подвески передний правый для автомобиля ..., VIN Номер обезличен, ... года выпуска, в количестве 1 штука, по цене 9 450 рублей, а покупатель должен получить товар в недельный срок после доставки и оплатить его.

В день заключения договора Ш-в В.Л. внес в кассу ООО «Д...» предоплату в размере 5 000 рублей, что подтверждается кассовым чеком от 28 августа 2009 года.

До передачи товара покупателю Ш-в В.Л., полагая, что в данном случае имеет место дистанционный способ продажи товара, отказался от товара и просил вернуть уплаченную ответчику сумму.

Указанное обстоятельство было положено в основание иска и явилось предметом спора между сторонами договора.

Статьей 506 Гражданского кодекса РФ определено, что поставка товара осуществляется только для целей предпринимательской деятельности.

Судебные инстанции пришли к выводу, что Ш-в В.Л. приобретал товар исключительно для личных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Таким образом, отношения между сторонами возникли не из договора поставки товара, несмотря на название договора, а из договора розничной купли-продажи с условием доставки товара покупателю (статья 499 Гражданского кодекса РФ).

Пунктом 2 статьи 497 Гражданского кодекса РФ, пунктом 1 статьи 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей», пунктом 2 Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденных постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 года №612 (далее по тексту – Правила продажи товаров дистанционным способом), установлено, что договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления покупателя (потребителя) с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара).

Когда продажа товара осуществляется дистанционным способом, то в силу пункта 4 статьи 497 Гражданского кодекса РФ, пункта 4 статьи 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»,

пункта 21 Правил продажи товаров дистанционным способом покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи.

В соответствии с требованиями пункта 17 Правил продажи товаров дистанционным способом организация, осуществляющая продажу товаров дистанционным способом, предоставляет покупателю каталоги, буклеты, проспекты, фотографии или другие информационные материалы, содержащие полную, достоверную и доступную информацию, характеризующую предлагаемый товар.

Вместе с тем, из материалов гражданского дела не следует, что ООО «Д...» предоставляло Ш-ву В.Л. описание и характеристики приобретаемого товара – рычага подвески переднего правого за № Номер обезличен для автомобиля ..., VIN Номер обезличен, ... года выпуска, и предлагало купить у него данный товар.

Напротив, Ш-в В.Л. описал продавцу требуемый ему товар и продавец в дальнейшем при исполнении договора руководствовался сделанным покупателем заказом.

Следовательно, по делу отсутствуют признаки, характеризующие дистанционный способ продажи товара, и отношения сторон не могут регулироваться положениями статей 497 Гражданского кодекса РФ и 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В связи с указанным, применение судом второй инстанции к отношениям между истцом и ответчиком правил договора розничной купли-продажи посредством дистанционного способа продажи товара является ошибочным, основанным на неправильном толковании норм материального права.

В случае, когда договор розничной купли-продажи заключен с условием о доставке товара покупателю, продавец обязан в установленный договором срок доставить товар в место, указанное покупателем, а если место доставки товара покупателем

не указано, в место жительства гражданина или место нахождения юридического лица, являющихся покупателями (пункт 1 статьи 499 Гражданского кодекса РФ).

Договор розничной купли-продажи считается исполненным с момента вручения товара покупателю, а при его отсутствии любому лицу, предъявившему квитанцию или иной документ, свидетельствующий о заключении договора или об оформлении доставки товара, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или договором либо не вытекает из существа обязательства (пункт 2 статьи 499 Гражданского кодекса РФ).

Из анализа указанной правовой нормы следует, что в отличие от продажи товара по образцам, где также фигурирует обязанность продавца по доставке товара (статья 497 Гражданского кодекса РФ), приведенная статья не содержит никаких исключений в вопросе об обязанности покупателя принять товар. Соответственно применяются общие положения о последствиях неисполнения покупателем этой обязанности (статья 484 Гражданского кодекса РФ). Строго говоря, продажа с условием доставки является единственным случаем в договоре розничной купли-продажи, когда встает вопрос об обязанности покупателя принять товар.

Таким образом, у истца отсутствуют правовые основания для отказа от принятия товара, и требовать у продавца уплаченной за товар денежной суммы.

При вышеизложенных обстоятельствах, судебное постановление суда апелляционной инстанции является незаконным и подлежит отмене.

Учитывая, что допущена ошибка в применении и толковании норм материального права, по делу следует принять новое решение, которым отказать в удовлетворении исковых требований Ш-ва В.Л. в полном объеме.

На основании изложенного, руководствуясь пунктом 5 части 1 статьи 390 Гражданского процессуального кодекса РФ, Президиум Верховного суда Удмуртской Республики

ПОСТАНОВИЛ:

апелляционное решение Индустриального районного суда гор. Ижевска Удмуртской Республики от 25 марта 2010 года отменить.

По делу принять новое решение, которым отказать в удовлетворении иска Ш-ва Виктора Леонидовича к обществу с ограниченной ответственностью «Д...» о расторжении договора, взыскании уплаченной за товар денежной суммы, неустойки, судебных расходов и компенсации морального вреда.

Надзорную жалобу общества с ограниченной ответственностью «Д...» удовлетворить.

Председательствующий: Суханов Ю.В.

Копия верна судья: _____ Калмыков В.Ю.

Практическое пособие для потребителей

**ПОКУПКА ТОВАРОВ ЧЕРЕЗ
ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНЫ.
ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ.
ВОЗВРАТ ТОВАРОВ.**

Формат 60x84/32. Бумага офсетная. Печать офсетная.

Гарнитура Times New Roman.

Усл. печ. л. 4,5. Тираж 2000 экз.

Заказ № 815.

Отпечатано в типографии ООО «Альтаир»:

г. Ростов-на-Дону, пер. Ахтарский, 6.

Тел. 248-47-89.

E-mail: oooaltair_office@mail.ru