

Особенности продажи товаров дистанционным способом

Основным нормативно-правовым актом, регулирующим дистанционную продажу товаров, является постановление Правительства РФ от 27.09.2007 № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом» (далее - Правила № 612).

Онлайн-продажи также регулируются Гражданским кодексом РФ (далее - ГК РФ), Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон № 2300-1) и иными актами.

Основа любого онлайн-магазина - сайт, без которого он просто не может существовать. Однако для ведения дистанционной торговли одного сайта недостаточно: необходимо зарегистрироваться в качестве индивидуального предпринимателя или юридического лица в соответствии с существующим порядком, установленным Федеральным законом от 08.08.2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей».

Продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или с использованием сетей почтовой связи, Интернета, сетей связи для трансляции телеканалов и (или) радиоканалов, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора, признается продажей товаров дистанционным способом. Таким образом, реализация товаров через интернет-магазин является одной из форм дистанционной торговли, осуществляемой посредством публичной оферты.

Согласно п. 12 Правил № 612, продавец обязан заключить договор с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар, предложенный в его описании.

Пункт 2 ст. 429 ГК РФ устанавливает, что, принимая предложение, покупатель сообщает о своем согласии с предложением, т.е. выражает акцепт.

Таким образом, совершая действие (заказ товара, его оплату), покупатель заключает сделку с продавцом.

Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар. С этого времени у продавца возникают соответствующие обязательства по передаче товара в порядке и сроки, которые установлены в договоре.

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.

Важно отметить, что не допускается продажа дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством РФ. В Перечень товаров, ограниченных в свободной продаже, включены, например, лекарственные средства. При этом онлайн-магазин может продавать медицинскую технику (тонометры, небулайзеры и т.д.), предметы для ухода за больными и новорожденными (пеленки, памперсы и пр.). Что касается БАДов, то в Перечень они не входят, в то же время согласно Санитарным нормам БАДы должны продаваться только в помещении аптеки или специализированного магазина. В силу чего интернет-торговлю БАДами Роспотребнадзор расценивает как нарушение.

Для субъектов предпринимательской деятельности, осуществляющих или желающих осуществлять розничную продажу товаров дистанционным способом, также 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, не допускающих вне стационарных мест торговли продажу продовольственных товаров (за исключением мороженого, безалкогольных напитков, 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, программ для электронных и вычислительных машин.

Право на информацию

Онлайн-торговля обязывает продавца до заключения договора розничной купли-продажи предоставить покупателю информацию об основных потребительских свойствах товара и адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, полном фирменном наименовании (наименовании) продавца, о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Информация о товаре, включая условия его эксплуатации и правила хранения, доводится до покупателя путем размещения на товаре, на электронных носителях, прикладываемых к товару, в самом товаре (на электронной плате внутри товара в разделе меню), на таре, упаковке, ярлыке, этикетке, в технической документации или иным способом. Сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров включают в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей. Кроме того, потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о порядке и сроках возврата товара.

Нарушение права потребителя на информацию является административным правонарушением и в соответствии с ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ влечет предупреждение или наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от 500 до 1000 рублей; на юридических лиц - от 5000 до 10 000 рублей.

Возврат товара

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.

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

Нередко происходят случаи, когда купленный товар оказывается некачественным. В данном случае покупатель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

Покупатель также вправе потребовать и полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Рекомендации Роспотребнадзора при совершении покупок гражданами через интернет.

Особенностью розничных интернет-продаж является то, что у покупателя отсутствует возможность непосредственного ознакомления с товаром в момент принятия решения о покупке. Такая схема торговли определена ст. 497 ГК РФ. Отношения же с покупателями интернет-магазина регулируются Постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. № 612 «Об утверждении правил продажи товаров дистанционным способом» и ст. 26.1 закона РФ «О защите прав потребителей».

Ошибки самого покупателя:

Самой часто встречающейся причиной разочарования в интернет-покупках, как ни странно, являются ошибки самого покупателя. Чаще всего это бывает связано либо с недостаточными знаниями покупателя об особенностях заказываемого товара, либо с банальной невнимательностью и поспешностью при оформлении заказа.

Например, если речь идет о покупке одежды или обуви, купленная вещь может просто не подойти — по размеру, фасону и т. д. К счастью, эта проблема обычно легче всего решается. Вероятность такой ошибки тем меньше, чем внимательнее и дотошнее покупатель относится к выбору товара и чем больше покупок он делает. Многочисленные покупки дают опыт и знания об особенностях размерного ряда того или иного бренда, о качестве вещей конкретной марки и других нюансах. Очень помогают избежать таких ошибок таблицы соответствия размеров на сайтах магазинов и производителей. Огромным подспорьем являются и тематические ресурсы, форумы и блоги, изучив которые, можно также узнать много полезной информации о выбранном товаре. Поэтому новичкам перед совершением покупки желательно потратить немного времени и постараться найти побольше информации о выбранном товаре.

Бывают, как уже говорилось, и ошибки при оформлении заказа. Достаточно невнимательно отнестись к выбору опций при оформлении заказа, чтобы получить, например, вещь ненужного размера или не того цвета, или купить привязанный к определенному мобильному оператору сотовый телефон, который не будет работать в отечественных сетях связи, или вообще отправить собственную посылку по неверному адресу.

Поэтому главное при оформлении любого заказа — внимание и неторопливость. Изучите рейтинг магазина, в котором вы собрались делать покупку, описание понравившегося товара и отзывы о нем, поищите информацию об особенностях размерного ряда данного бренда, внимательно заполните сведения об адресе доставки и платежные реквизиты — и риск ошибок на этом этапе будет сведен к минимуму.

Не всеми товарами можно торговать дистанционно. Не допускается продажа дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством РФ (психотропных, сильнодействующих и ядовитых веществ, наркотических средств) (п. 5 Правил продажи товаров дистанционным способом от 27.09.2007 № 612).

Учитывая, что при дистанционной продаже покупатель лишен возможности осмотреть товар и получить о нем исчерпывающую информацию, законодатель обязывает Продавца до заключения договора розничной купли-продажи предоставить покупателю информацию об основных потребительских свойствах товара и адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, полном фирменном наименовании (наименовании) продавца, о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора (п. 8 правил), о порядке и сроках возврата товара (п. 4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

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

Для того чтобы радость онлайн-покупок не была омрачена получением некачественного товара или потерей денег мы рекомендуем вам **обратить внимание на некоторые признаки потенциально опасных Интернет-магазинов.**

1. Низкая цена.

Если вы нашли объявление или магазин, предлагающий товары по ценам существенно ниже рыночных, имейте в виду, что мошенники часто используют данный прием для привлечения жертв.

На что следует обратить внимание? Посмотрите стоимость аналогичных товаров в других Интернет-магазинах, она не должна отличаться слишком сильно. Не поддавайтесь на слова «акция», «количество ограничено», «спешите купить», «реализация таможенного конфиската», «голландский аукцион».

2. Требование предоплаты.

Если продавец предлагает перечислить предоплату за товар, особенно с использованием анонимных платежных систем, электронных денег или при помощи банковского перевода на карту, выданную на имя частного лица, нужно понимать, что данная сделка является опасной.

На что следует обратить внимание? Учитывайте риски при совершении Интернет-покупок. Помните о том, что при переводе денег в счет предоплаты вы не имеете никаких гарантий их возврата или получения товара. Если вы решили

совершить покупку по предоплате, проверьте рейтинги продавца в платежных системах.

3. Отсутствие возможности курьерской доставки и самовывоза товара.

Данные факторы вынуждают покупателей пользоваться для доставки товара услугами транспортных компаний и, соответственно, вносить предоплату.

На что следует обратить внимание? Выбирая из нескольких магазинов, следует отдать предпочтение тому, в котором есть возможность забрать товар самостоятельно. Злоумышленники могут предоставить поддельные квитанции об отправке товара транспортной компанией.

4. Отсутствие контактной информации и сведений о продавце.

Если на сайте Интернет-магазина отсутствуют сведения об организации или индивидуальном предпринимателе, а контактные сведения представлены лишь формой обратной связи и мобильным телефоном, такой магазин может представлять опасность.

На что следует обратить внимание? Внимательно изучите сведения о продавце. Помните о том, что вы собираетесь доверить деньги лицу или компании, о которой вы ничего не знаете. Если на сайте указан адрес магазина, проверьте, действительно ли магазин существует. Очень часто злоумышленники указывают несуществующие адреса, либо по данным адресам располагаются совсем другие организации. Проверьте отзывы о магазине в открытых Интернет-рейтингах, пролистайте отзывы как можно дальше, злоумышленники могут прятать негативные отзывы за десятками фальшивых положительных оценок. В случае совершения покупок посредством электронных досок объявлений посмотрите историю сделок продавца и ознакомьтесь с его рейтингом, многие торговые площадки предлагают подобную услугу.

5. Отсутствие у продавца или магазина «истории».

Если Интернет-магазин или учетная запись продавца зарегистрированы несколько дней назад, сделка с ними может быть опасной.

На что следует обратить внимание? Создание Интернет-магазина – дело нескольких часов, изменение его названия и переезд на другой адрес – дело нескольких минут. Будьте осторожны при совершении покупок в только что открывшихся Интернет-магазинах.

6. Неточности или несоответствия в описании товаров.

Если в описании товара присутствуют явные несоответствия, следует осторожно отнестись к подобному объявлению.

На что следует обратить внимание? Внимательно прочитайте описание товара и

сравните его с описаниями на других Интернет-ресурсах.

7. Излишняя настойчивость продавцов и менеджеров.

Если в процессе совершения покупки менеджер магазина начинает торопить вас с заказом и оплатой товара, убеждая в том, что если не заказать его сейчас, то цена изменится или товар будет снят с продажи, не поддавайтесь на уговоры и трезво оценивайте свои действия.

На что следует обратить внимание? Злоумышленники часто используют временной фактор для того, чтобы не дать жертве оценить все нюансы сделки. Тщательно проверяйте платежную информацию и при наличии любых сомнений откладывайте сделку.

8. Подтверждение личности продавца путем направления отсканированного изображения паспорта.

Ожидая перевода денег, продавцы в социальных сетях часто направляют изображение своего паспорта покупателю с целью подкупить его доверие.

На что следует обратить внимание? Помните, что при современном развитии техники изготовить изображение паспорта на компьютере не представляет никакого труда. Данное изображение никаким образом не может подтвердить личность лица, направившего его вам.

ВЫВОД: Если Интернет-магазин или объявление соответствуют хотя бы одному из указанных признаков, это серьезный повод задуматься о целесообразности совершения сделки.

Если под их описание подходят два или более признака, мы настоятельно рекомендуем вам воздержаться от контактов с данным продавцом или магазином.

О приобретении детских товаров посредством трансграничной интернет-торговли

На территории Таможенного союза с 1 июля 2012 года вступили в действие Технический регламент Таможенного союза «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (ТР ТС 007/2011) и Технический регламент Таможенного союза «О безопасности игрушек» (ТР ТС 008/2011), устанавливающие «обязательные требования безопасности к продукции, предназначенной для детей по показателям химической, биологической, механической и термической безопасности в целях защиты жизни и здоровья детей и подростков, а также предупреждения действий, вводящих в заблуждение пользователей продукции».

Правила обращения на рынке продукции для детей, выпускаемой в обращение на территории государств - членов Таможенного союза, независимо от страны происхождения, предусматривают, что продукция для детей и подростков, игрушки выпускаются в обращение на рынке при их соответствии вышеназванным техническим регламентам Таможенного союза, а также другим техническим регламентам Таможенного союза, ЕврАзЭС, действие которых на них распространяется, и при условии, что они прошли подтверждение соответствия ТР ТС 007/2011 и ТР ТС 008/2011, а также другим техническим регламентам Таможенного союза, ЕврАзЭС, действие которых на них распространяется.

Продукция для детей и подростков, игрушки соответствующие требованиям безопасности ТР ТС 007/2011 и ТР ТС 008/2011 и прошедшие подтверждение соответствия должны иметь маркировку единым знаком обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза. Проверить сертификат соответствия можно при помощи электронного сервиса - <http://fsa.gov.ru/index/staticview/id/331/>.

Продукция для детей и подростков, игрушки соответствие которых требованиям настоящего технического регламента Таможенного союза не

подтверждено, не должны быть маркированы единым знаком обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза.

Приобретая продукцию для детей и игрушки, в том числе посредством трансграничной интернет – торговли, следует обратить внимание на отдельные предостережения, которые содержатся в ТР ТС 007/2011 и ТР ТС 008/2011.

Например, **изделия для ухода за детьми** должны соответствовать следующим общим требованиям безопасности:

- изделия для новорожденных и бельевые изделия для детей в возрасте до 1 года должны быть изготовлены из натуральных материалов, за исключением наполнителей (см. пункт 5 статьи 5 ТР ТС 007/2011) и сопровождаться информацией "Предварительная стирка обязательна";

- соединительные швы с обметыванием срезов в бельевых изделиях для новорожденных должны быть выполнены на лицевую сторону (см. пункт 5 статьи 5 ТР ТС 007/2011);

- внешние и декоративные элементы в изделиях для новорожденных и бельевых изделиях для детей в возрасте до 1 года (кружева, шитье, аппликации и другие аналогичные элементы), выполненные из синтетических материалов, не должны непосредственно контактировать с кожей ребенка (см. пункт 5 статьи 5 ТР ТС 007/2011);

- изготовление детской посуды, имеющей контакт с пищевыми продуктами, с применением поликарбоната, поливинилхлорида, меламина не допускается (см. пункт 3 статьи 5 ТР ТС 007/2011).

- маркировка продукции, предназначенной для детей и подростков, должна быть достоверной, проверяемой, читаемой и доступной для осмотра и идентификации. Маркировку продукции наносят на изделие, этикетку, прикрепляемую к изделию или товарный ярлык, упаковку изделия, упаковку группы изделий или листок-вкладыш к продукции (статья 9 ТР ТС 007/2011).

Маркировка продукции, предназначенной для детей и подростков, должна содержать следующую информацию:

- наименование страны, где изготовлена продукция;

- наименование и местонахождение изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера, дистрибьютора;
- наименование и вид (назначение) изделия;
- дата изготовления;
- единый знак обращения на рынке;
- срок службы продукции (при необходимости);
- гарантийный срок службы (при необходимости);
- товарный знак (при наличии).

Маркировка одежды, изделий из текстильных материалов, кожи, меха, трикотажных изделий и готовых штучных текстильных изделий в дополнение обязательным требованиям должна иметь информацию с указанием:

- вида и массовой доли (процентного содержания) натурального и химического сырья в материале верха и подкладке изделия (отклонения фактических значений процентного содержания сырья не должно превышать 5 процентов), а также вида меха и вида его обработки (крашеный или некрашеный);
- размера изделия в соответствии с типовой размерной шкалой или требованиями нормативного документа на конкретный вид продукции;
- символов по уходу за изделием и (или) инструкции по особенностям ухода за изделием в процессе эксплуатации (при необходимости).

Маркировка сосок молочных и сосок -пустышек должна наноситься на закрытую упаковку и содержать гарантийный срок службы, инструкцию по использованию, хранению, гигиеническому уходу за изделием.

Маркировка посуды и изделий санитарно-гигиенических и галантерейных должна содержать обозначение материала, из которого изготовлено изделие, и инструкцию по эксплуатации и уходу.

Маркировка обуви должна иметь информацию о размере, модели и (или) артикуле изделия, материале верха, подкладки и подошвы, условиях эксплуатации и ухода за обувью.

Маркировка ранцев ученических, сумок, портфелей и рюкзаков должна содержать информацию о возрасте пользователя **Маркировка колясок** детских должна содержать информацию о гарантийном сроке эксплуатации и хранения.

Приобретая товары для детей посредством трансграничной интернет – торговли, доставка которых осуществляется, как правило, через международную почтовую связь, ГРАЖДАНИН берет на себя ответственность за последствия, которые могут возникнуть в случае нарушения его прав как потребителя, поскольку такой способ продажи товаров исключает возможность применения своевременных мер воздействия со стороны органов Роспотребнадзора.

Маркировка игрушек должна содержать следующую информацию:

- наименование игрушки;
- наименование страны, где изготовлена игрушка;
- наименование и местонахождение изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера, информацию для связи с ними;
- товарный знак изготовителя (при наличии);
- минимальный возраст ребенка, для которого предназначена игрушка или пиктограмма, обозначающая возраст ребенка;
- основной конструкционный материал (для детей до 3 лет) (при необходимости);
- способы ухода за игрушкой (при необходимости);
- дата изготовления (месяц, год);
- срок службы или срок годности (при их установлении);
- условия хранения (при необходимости).

В зависимости от вида игрушки в содержание маркировки, включают:

- Комплектность (для наборов),
- Правила эксплуатации игрушки,
- Способы гигиенической обработки,
- Меры безопасности при обращении с игрушкой,
- Предупредительные надписи,

- Инструкцию по сборке.

Предупредительная информация должна содержать указание об особых мерах предосторожности при использовании:

Одно из основных требований безопасности игрушек предусматривает, что не допускается поверхностное окрашивание и роспись игрушек-погремушек и игрушек, контактирующих со ртом ребенка.

На игрушках, не предназначенных для детей в возрасте до 3 лет, должно быть нанесено условное графическое обозначение с предупреждающим указанием возрастной группы.

Начальник территориального отдела
Управления Роспотребнадзора
по Ленинградской области
в Приозерском районе

Н.Д. Никитенко

Згонник В.А., тел. 8 (81379) 36 - 001