

Особенности покупки товара через интернет

Продолжает не терять актуальности продажа товаров дистанционным способом.

Часто случается, что при ближайшем рассмотрении доставленного товара, оказывается, что это не совсем то, что ожидал увидеть покупатель, заказывая товар только на основании предоставленной информации.

Статья 26.1 Закона о защите прав потребителей предоставляют покупателю возможность отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент его доставки, потребитель вправе отказаться от него в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Следует отметить, что 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 – это свидетельские показания, наличие на упаковке товара фирменной маркировки продавца, гарантийный талон с датой и серийным номером и т.п.

Но существуют и некоторые ограничения при возврате товаров надлежащего качества. Так, покупатель не вправе отказаться от товара, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем (например, футболка с именной надписью, часы с гравировкой и т.п.).

В случае, если доставленный по заказу потребителя товар оказался ненадлежащего качества, то права потребителя и алгоритм действий по их реализации ничем не отличается от того, как если бы товар был приобретен в обычном магазине традиционным способом.

Последствия продажи товара ненадлежащего качества установлены положениями, предусмотренными статьями 18-24 Закона о защите прав потребителей.

На сегодняшний день сообщаем, что Правила продажи товаров дистанционным способом, утвержденные Постановлением Правительства Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 N 612, утратили силу с 01.01.2021.

С 01.01.2021 правоотношения, возникающие между продавцами и потребителями при дистанционном способе продажи товаров, регулируются Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463. Если соответствующие правоотношения возникли до 01.01.2021, возможно применение Правил, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 N 612.

При дистанционном способе продажи товара продавец обязан заключить договор розничной купли-продажи с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар на условиях оферты.

Согласно Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи, если оферта продавца не содержит иного условия о моменте возникновения у продавца обязательства по передаче товара потребителю.

Договор розничной купли-продажи считается заключенным с момента выдачи продавцом потребителю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи.

После того, как потребителем заявлено согласие о приобретении товара, а продавцом подтвержден заказ, продавец не вправе изменять условия договора - то есть изменять цену или условия приобретения.

Оплата товара потребителем путем перевода средств на счет третьего лица, указанного продавцом, не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной потребителем суммы при возврате потребителем товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества.

Продавец или уполномоченное им лицо вправе ознакомить потребителя, заключившего договор розничной купли-продажи дистанционным способом продажи товара, с приобретаемым товаром до его передачи потребителю.

При дистанционном способе продажи товара продавец предоставляет потребителю полную и достоверную информацию, характеризующую предлагаемый товар, посредством ее размещения на сайте и (или) странице сайта в сети "Интернет", и (или) в программе для электронных вычислительных машин, и (или) в средствах связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.), и (или) в каталогах, буклетах, проспектах, на фотографиях или в других информационных материалах.

Юридические лица, зарегистрированные на территории Российской Федерации и осуществляющие продажу товаров дистанционным способом продажи товара на территории Российской Федерации, обязаны указывать полное фирменное наименование (наименование), основной государственный регистрационный номер, адрес и место нахождения, адрес электронной почты и (или) номер телефона.

Индивидуальные предприниматели, зарегистрированные на территории Российской Федерации и осуществляющие продажу товаров дистанционным способом продажи товара на территории Российской Федерации, обязаны указывать фамилию, имя, отчество (при наличии), основной государственный регистрационный номер, адрес электронной почты и (или) номер телефона.

Указанная информация доводится до потребителя посредством ее размещения на сайте (при его наличии) и (или) странице сайта в сети "Интернет" (при его наличии), а также в программе для электронных вычислительных машин (при ее наличии).

Продавец доводит до потребителя в порядке, предусмотренном абзацем третьим пункта 19 настоящих Правил, информацию о форме и способах направления претензий. В случае если такая информация продавцом не представлена, потребитель вправе направить претензию в любой форме и любым способом.

При дистанционном способе продажи товара обязанность продавца по возврату денежной суммы, уплаченной потребителем по договору розничной купли-продажи, возникает в соответствии с пунктом 4 статьи 26.1 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".