«Кодекс интернет-покупок»

Сегодня, интернет-шоппинг стал неотъемлемой частью жизни и полноправным участником потребительского рынка.

Следует отметить, что торговлю через интернет в Российской Федерации, регламентируют различные нормативно-правовые акты, в том числе:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации;
2. Закон №2300-1 «О защите прав потребителей»;
3. ФЗ №38 «О рекламе»;
4. ФЗ №381 «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в РФ»;
5. Постановление Правительства РФ №612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом» и другие.

Чтобы договор купли-продажи был полным, продавец обязан предоставить потенциальным покупателям всю информацию о товаре. К этому его обязывает закон.

Следовательно, интернет-магазин должен донести следующую информацию:

1. основные потребительские свойства товара или продукта, поскольку потребитель не имеет возможности в полной мере ознакомиться со свойствами товара;
2. цену в рублях (да, это важно, поскольку торговля осуществляется на территории России, а скачущий курс доллара не должен касаться российского покупателя);
3. состав товара, последствия его применения. Будьте готовы к тому, что если этой информации на сайте недостаточно, покупатель может обратиться с вопросами непосредственно к руководству магазина;
4. свой адрес, фактический и юридический;
5. номер телефона, факс, электронный адрес;
6. информацию о месте изготовления товара. И при этом не только указать страну-изготовителя, но и написать адрес – город, улица, и т.д. Кстати, штрих-коды, которые содержат всю эту информацию, не признаются законом как источники, из которых покупатель должен получить сведения о товаре.
7. полное фирменное наименование продавца или изготовителя;
8. порядок и варианты доставки товара;
9. срок службы и срок годности товара, гарантийные сроки;

срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.

Обратите внимание, что все эти данные должны быть предоставлены покупателю в письменной форме и еще до оформления договора о покупке.

По вопросу возврата товара – Ваше право как потребителя отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи – в течение семи дней. В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех 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 потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

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

Но при этом всегда помните, что вернуть обратно можно не все. Нельзя принести обратно товары, имеющие индивидуально-определенные свойства. Например, юбку, которая шилась на заказ, или ювелирное украшение, сделанное по эскизу покупателя.

Информация для продавца.

Нередки случаи, когда покупатель разворачивает посылку и понимает, что ему доставили некачественный товар: неработающий телефон, детский комбинезон с порванной манжетой, книгу без десятка страниц. Да, такое бывает.

Что вправе требовать от вас потребитель:

* безвозмездное устранение недостатков;
* соразмерное уменьшение цены;
* замену на товар аналогичной марки либо на товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены;
* отказ от исполнения договора и возврат денежных средств, уплаченных за товар.

Со своей стороны продавец может: самостоятельно проводить проверку товара на наличие дефектов; составить акт осмотра товара, в котором должны быть отмечены все выявленные недостатки (помните, кстати, что покупатель имеет право принять участие в этой проверке); может инициировать экспертизу, если самостоятельно выявить дефекты не получается. Важный нюанс: экспертиза проводится за счет продавца, а срок обмена товара увеличивается до 20 дней.

В случае, если экспертиза установит, что брак в товаре связан не с действиями продавца, то уже покупатель возмещает продавцу:

* стоимость экспертизы;
* стоимость транспортировки товара;
* стоимость хранения товара.

Ситуации с технически сложным товаром

Постановлением Правительства РФ №55 утвержден перечень товаров, которые относятся к технически сложным. Их тоже реализуют дистанционным способом, и при их продаже не исключены проблемы, которые возникают и с более простыми товарами. В этом списке почти полтора десятка пунктов. Относят к этой категории такие разные покупки как, например, самолет и цифровые видеокамеры.

В отношении таких товаров определены всего три варианта, в том случае, если товар оказался неисправным.

Покупатель технически сложного товара может потребовать:

* замены товара на аналогичный;
* на другой товар, с перерасчетом покупной цены;
* вернуть товар продавцу с последующим возвратом уплаченной суммы.

Но сделать все это покупатель вправе в течение 15 дней с момента покупки. Если же дефект выявился уже позже, то покупателю, чтобы вернуть деньги, потребуется доказать, что:

* дефект действительно существенный;
* нарушены установленные «Законом о защите прав потребителей» сроки ремонта;
* из-за выявленных недостатков покупатель не мог использовать прибор, потому что он часто и долго находился в ремонте.

Поскольку интернет-магазины практикуют разные способы оплаты товара, то и при возврате покупателю денежных средств возможны варианты.

Если покупатель при заключении сделки расплачивался банковской картой, то и перечисление средств обратно должно происходить именно на карту.

Если, например, к тому моменту карта клиента прекратила свое действие или утеряна, то средства должны быть перечислены на другую карту того же клиента. Или на расчётный счет, по заявлению покупателя.

За покупку по наличному расчету выдаются наличные же средства из кассы магазина. Возвращается только стоимость самого товара.

Именно поэтому очень важно, обеспечить покупателя всей информацией о товаре. Делать это своевременно и в полном объеме, чтобы не возникало ненужных трактовок и недоговоренностей. Документально фиксировать факт передачи информации. Это нужно делать непосредственно на сайте, еще перед совершением покупки. Четко регламентировать внутреннюю политику интернет-магазина. Разработать для сотрудников алгоритм поведения в случае возврата товара. Предусмотреть все возможные варианты развития событий и создать «памятку» на каждый случай. Прочитайте свой текст договора, в который, учитывая российское законодательство, внесите пункты, которые вам кажутся разумными и справедливыми. Типовой же договор, скопированный у коллег, на практике может сработать не в вашу пользу.

Не допускайте сомнительных формулировок, своевременно доводите до клиента все изменения, предоставляйте информацию в наглядной и доступной форме – тогда проблем будет меньше!

Казанский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ