

Интернет – магазин. Особенности продаж.

Интернет сегодня пронизывает практически все сферы нашей жизни, и применение его для торговли уже не просто никого не удивляет, а выглядит вполне естественно. И пусть для многих купить товар, не пощупав, не примерив, не попробовав «на зуб» все еще представляет некую психологическую проблему, но удобство, экономия времени и чуть более низкая цена все чаще берут верх над «предрассудками». 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».

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 N 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).

Вот несколько основных правил дистанционного способа продаж, которые необходимо помнить потребителю :

-договор считается заключенным с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар (п.20 настоящих правил);

-покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней (п. 21 настоящих правил). **Обратите внимание!** Если продавец не довел в письменной форме до покупателя информацию о порядке и сроках возврата товара, то срок, в течение которого покупатель имеет право вернуть продавцу товар, увеличивается с 7 дней до 3-х (!) месяцев

И еще очень важный нюанс: если в обычном магазине покупатель должен объяснить продавцу, почему ему не подходит данная вещь, то при дистанционной торговле никаких причин объяснять не нужно, можно просто отказаться.

-возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства. **Обратите внимание!** Перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, на правила дистанционной торговли не распространяется. Покупатель не вправе отказаться только от товара, который может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

- при отказе покупателя от заказанного товара (качественного), стоимость отправки товара оплачивает покупатель;

- возврат денежной суммы за возвращенный качественный товар осуществляется продавцом на основании заявления потребителя не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования (за минусом транспортных расходов продавца). **Обратите внимание!** Независимо от того, планируете ли Вы обменять товар надлежащего качества или хотите получить уплаченные за него денежные средства, заявить об этом продавцу необходимо в письменном виде с помощью претензии!

-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. **Обратите внимание!** Если обнаружены недостатки

товара, в отношении которого гарантийные сроки или сроки годности не установлены, покупатель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня передачи его покупателю, если более длительные сроки не установлены законами или договором (п.27 настоящих правил);

- покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если это не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

а) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;

б) соразмерного уменьшения покупной цены;

в) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. **Обратите**

внимание! В отношении технически сложных и дорогостоящих товаров эти требования покупателя подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков (п.28 настоящих правил).

Покупатель вместо предъявления указанных требований, вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет покупатель должен возвратить товар с недостатками. Покупатель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества (п.29 настоящих правил).

- возврат средств за товары или услуги, оплаченные банковской картой, производится только на карту клиента, оплатившего товар, расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, несет продавец (п.35 правил).

За нарушение продавцом сроков передачи товара покупателю продавец несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации (продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара).

Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Роспотребнадзором.