



Зарцын & партнеры

юридическая компания

**Интернет-
магазин.**

Запуск.

Юридические вопросы.



Юридическая компания «Зарцын и партнеры» была рекомендована Best Lawyers в сфере интеллектуального права.



Управляющий партнер Людмила Харитонова вошла в число лучших юристов по версии международного рейтинга Best Lawyers.



Согласно отраслевому федеральному рейтингу юридическая компания «Зарцын и партнеры» рекомендована для сопровождения в двух профессиональных областях: «Банковское право» и «Технологии, медиа, телекоммуникации (ТМТ)».

НАШИ КЛИЕНТЫ



Roístat

JustClick

jivosite

inDriver

Call to visit



Next2U.ru

ARENA
SPACE

Alytics
Оптимизация не клика, а конверсии

STAT/CLOUD

ГОЛОС

Out of Cloud

my INMYROOM

Teachbase®

Мир
Квестов



Сейчас любая компания, реализующая товары, запускает онлайн-продажи. Делая это, не стоит забывать о необходимости адаптировать документы и процессы для дистанционной торговли.

Мы собрали в Гайд основные вопросы, на которые нужно обратить внимание при запуске интернет-магазина, а также описали процесс покупки интернет-магазина.

Если у Вас возникли вопросы после прочтения гайда или Вы заметили неточности – напишите нам info@zarlaw.ru.

ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ НА САЙТЕ

На сайте необходимо разместить следующие документы:

- Договор розничной купли-продажи (в форме публичной оферты),
- Политику обработки персональных данных,
- Согласие на обработку персональных данных,
- Согласие на рассылку.

 **Безопасная оплата:**
Банковской картой и еще несколько способов оплаты

 Возврат 7 дней

От 66 руб./месяц в кредит 

Доставка

В Москву [Изменить](#)

Доставка со склада **Ozon**

 В наличии

 Доставка курьером
завтра, 25 мая

 **Бесплатная доставка** с Ozon Premium
[Оформить подписку](#)

Дополнительно может быть размещено пользовательское соглашение, если до покупки товара пользователь может пройти регистрацию на сайте и использовать личный кабинет или закрытую часть сайта.

ДО МОМЕНТА ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА КУПЛИ-ПРОДАЖИ ПОКУПАТЕЛЬ ДОЛЖЕН УВИДЕТЬ:

- данные об основных потребительских свойствах товара и адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара;
- информацию о полном фирменном наименовании продавца;
- данные о цене и условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке;
- информацию о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение заключить договор.

СОСТАВЛЯЕМ ДОГОВОР КУПЛИ-ПРОДАЖИ

Центральным документом для интернет-магазина является договор купли-продажи. Для дистанционной торговли его составляют в форме публичной оферты.

В соответствии со ст. 426 ГК РФ публичным договором (офертой) признается договор, заключенный **коммерческой организацией** и устанавливающий ее обязанности по продаже товаров, выполнению работ или оказанию услуг, которые такая организация по характеру своей деятельности **должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратится** (розничная торговля, перевозка транспортом общего пользования, услуги связи, энергоснабжение, медицинское, гостиничное обслуживание и т. п.).

Это значит, что, размещая публичную оферту, вы не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим при заключении публичного договора (кроме случаев, предусмотренных законом и иными правовыми актами).

Согласно Правилам дистанционной торговли (п. 12), предложение товара в его описании, обращенное к неопределенному кругу лиц, признается публичной офер-

той, если оно достаточно определено и содержит все существенные условия договора.

Для розничной купли-продажи существенными условиями считаются:

1. Предмет договора, то есть товар, которые выбирает покупатель, его количество.
2. Стоимость товара.
3. Условия доставки товара.

При этом:

- Продавец обязан заключить договор с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар, предложенный в его описании.
- Продавец обязан информировать покупателя о сроке, в течение которого действует предложение о продаже товара дистанционным способом.

В договоре, размещенном на сайте Ikea, положения о заключении договора звучат так:

2.2. Предложение Товара в его описании на сайтах www.ikea.com/ru/ru, ww8.ikea.com/clickandcollect/ru/ и <http://service.ikea.ru/services/ecommerce/> в совокупности с условиями настоящих Правил обращено к неопределенному кругу лиц и признается публичной офертой в соответствии со ст. 426, 435, 437 Гражданского кодекса РФ.

2.3. Покупатель вправе заключить договор с Продавцом исключительно путем присоединения к условиям публичной оферты по смыслу п. 2.2 настоящих Правил. 2.4. Лицо, согласное с изложенными в настоящих Правилах условиями, вправе заключить с Продавцом договор розничной купли-продажи Товара, описание которого представлено на сайтах www.ikea.com/ru/ru, ww8.ikea.com/clickandcollect/ru/ и <http://service.ikea.ru/services/ecommerce/> и который определен Продавцом к продаже на сайте ww8.ikea.com/clickandcollect/ru/. Несогласие лица с настоящими Правилами является основанием для незаключения договора розничной купли-продажи с этим лицом.

2.5. В соответствии с п. 3 ст. 438, ст. 493 ГК РФ и п. 20 Правил продажи товаров дистанционным способом, утв. Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 № 612, моментом заключения договора розничной купли-продажи между Покупателем и Продавцом в отношении Товара, описание которого представлено на сайтах www.ikea.com/ru/ru, ww8.ikea.com/clickandcollect/ru/ и <http://service.ikea.ru/services/ecommerce/> и который определен Продавцом к продаже на сайте ww8.ikea.com/clickandcollect/ru/ и был оформлен Покупателем в Заказ, на условиях, изложенных в настоящих Правилах, является момент получения Покупателем Подтверждения Заказа, содержащего в частности подтверждение Продавцом произведенной Покупателем оплаты за Товар.

КАК ПОКУПАТЕЛЬ МОЖЕТ ПРИНЯТЬ УСЛОВИЯ ОФЕРТЫ?

Покупатель, ознакомившийся с офертой и желающий принять ее условия, должен совершить акцепт (ст. 438 ГК), т. е. действия, которые указаны в оферте.

АКЦЕПТОМ МОЖЕТ СЧИТАТЬСЯ:

- совершение регистрации на Сайте;
- заполнение регистрационной формы;
- заполнение заказа и т. д.

Пункт 20 Правил дистанционной торговли вводит для интернет-магазинов особые правила. Он актуален для интернет-магазинов, когда продажа осуществляется именно дистанционным способом, и указывает, что договор в таком случае может считаться заключенным с **двух моментов:**

- 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.

Именно второй вариант необходимо указать в оферте в качестве акцепта.

Обратите внимание, что, согласно Правилам дистанционной торговли, акцепт покупателя должен содержать ряд сведений:

а) полное фирменное наименование и адрес (место нахождения) продавца, фамилию, имя, отчество покупателя или указанного им лица (получателя), адрес, по ко-

Описание

Кофеварка Galaxy GL0701

Ключевые характеристики:

Название продукта

Название продукта: Galaxy GL0701

Бренд: Galaxy

Модель: GL0701

Код производителя: GL0701

EAN: 4630003363978

Система приготовления кофе

Тип устройства: Кофемашина

Тип кофеварки: Капельная

Способ приготовления кофе: Капельный

Используемый кофе: Молотый

Вид приготавливаемого напитка: Эспрессо

Основные характеристики

Тип управления: Кнопочное

Дополнительные характеристики

Фильтр: Постоянный

Безопасность: Автоотключение

Комплект поставки: Мерная ложка x 1

Дополнительные особенности: Подогрев колбы

Производительность

Объем резервуара для воды, л: 0.75

торому следует доставить товар;

б) наименование товара, артикул, марку, разновидность, количество предметов, входящих в комплект приобретаемого товара, цену товара;

в) вид услуги (при предоставлении), время ее исполнения и стоимость;

г) обязательства покупателя.

В соответствии с Правилами дистанционной торговли **до момента акцепта оферты** покупатель должен быть ознакомлен **со следующей информацией**:

- основные потребительские свойства товара;
- адрес (место нахождения) продавца;
- место изготовления товара;
- полное фирменное наименование продавца;
- цена и условия приобретения товара, доставка, срок службы, срок годности, гарантийный срок;
- порядок оплаты товара;
- срок, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Информация должна быть доступна покупателю до того, как он совершит действия, которые признаются акцептом. Например, эту информацию можно разместить рядом с товаром.

Надо признать, что на практике очень малое количество интернет-магазинов соблюдают это правило. Часто такой информации не содержится и в самой оферте, а это значит, что с точки зрения закона договор может быть признан незаключенным.

Ключевым моментом является четкая определенность акцепта и возможность продавца доказать, что покупатель совершил необходимо действие.

Например, в одной из оферт интернет-магазина одежды мы видим следующий текст:

1.5.1. Публичная оферта признается акцептованной Посетителем Сайта / Покупателем с момента оформления Покупателем Заказа без авторизации на Сайте, а также с момента принятия от Покупателя Заказа через страницу Сайта «форма заказа», которая открывается в случае перехода на страницу «оформить заказ» в разделе Корзина.

1.5.2. Договор, заключаемый на основании акцептирования Покупателем настоящей оферты, является договором присоединения, к которому Покупатель присоединяется без каких-либо исключений и/или оговорок.

1.5.3. Факт оформления заказа Покупателем является безоговорочным фактом принятия Покупателем условий данного Договора. Покупатель, приобретший товар в Интернет-магазине Продавца (оформивший заказ товара), рассматривается как лицо, вступившее с Продавцом в отношения на условиях настоящего Договора.

1.6. Договор розничной купли-продажи считается заключенным с момента выдачи Продавцом Покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара.

3.6. Заказ Покупателя оформляется в соответствии с процедурами, указанными на Сайте в разделе «Корзина».

Что тут обращает на себя внимание:

– Акцепт – это момент заказ, но договор розничной купли продажи – это выдача чека. Тогда что за договор акцептован сейчас – непонятно.

– Что считать конкретным моментом акцепта – неясно.

Справедливости ради стоит отметить, что идея перенести момент «подписания» договора розничной купли-продажи здравая. Именно с этого момента начинается ответственность продавца за нарушение сроков поставки или непоставку. А до этого заказ можно аннулировать в одностороннем порядке. Именно эту логику заложили авторы в оферту:

В случае отсутствия заказанных Покупателем Товаров на складе Продавца последний вправе исключить указанный Товар из Заказа / аннулировать Заказ Покупателя, уведомив об этом Покупателя путем направления соответствующего электронного сообщения по адресу, указанному Покупателем при регистрации.

Правда, в таком случае самому оферту стоило сделать по модели лицензионного договора и отдельным документом – договором розничной купли-продажи (который вступает в силу после выдачи чека).

Вывод один: при таких формулировках совершенно непонятно, как доказать все-таки, что акцепт был.

А вот пример удачной формулировки:

2.5. В соответствии с п. 3 ст. 438, ст. 493 ГК РФ и п. 20 Правил продажи товаров дистанционным способом, утв. Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 № 612, моментом заключения договора розничной купли-продажи между Покупателем и Продавцом в отношении Товара, описание которого представлено на сайтах www.ikea.com/ru/ru, www8.ikea.com/clickandcollect/ru/ и <http://service.ikea.ru/services/ecommerce/> и который определен Продавцом к продаже на сайте www8.ikea.com/clickandcollect/ru/ и был оформлен Покупателем в Заказ, на условиях, изложенных в настоящих Правилах, является момент получения Покупателем Подтверждения Заказа, содержащего, в частности, подтверждение Продавцом произведенной Покупателем оплаты за Товар.

Условия об акцепте можно сформулировать следующим образом:

3.1. Факт оформления Заказа, согласно настоящему разделу, является Акцептом Договора, и Покупатель рассматривается как лицо, вступившее с Продавцом в договорные отношения.

3.2. Порядок оформления Заказа:

3.2.1. До момента оформления Заказа Покупатель обязуется ознакомиться с основными потребительскими свойствами Товара и местом изготовления Товара, стоимостью Товара. Указанная информация расположена рядом с изображением Товара.

3.2.2. В случае возникновения у Покупателя вопросов, касающихся свойств и характеристик Товара, перед оформлением Заказа ему необходимо обратиться за консультацией к Продавцу по телефонам, указанным по ссылке: _____.

3.2.3. Оформление Заказа осуществляется путем заполнения и отправки Продавцу формы с указанием параметров Заказа:

3.3. Подтверждение Заказа:

3.3.1. Заказ считается совершенным после подтверждения Заказа по телефону, указанному в Заказе, Менеджером Продавца. Если в течение 24 часов Менеджер Продавца не может связаться с Покупателем по контактному телефону, указанному в Заказе, Продавец имеет право расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке и аннулировать Заказ.

Что еще нужно указать в оферте?

- Сопроводительные документы и принадлежности товара (укажите, какие именно документы будут приложены к товару). Например, если кассовый чек выбиваете не вы, а курьерская компания, имеет смысл прямо оговорить это в оферте. Тем самым вы снимете множество вопросов у покупателя.
- Гарантийный срок и гарантийные обязательства.
- Порядок доставки товара. Укажите, какие именно документы должен иметь при себе покупатель, как именно он должен осмотреть товар, какие документы должен подписать.
- Порядок оплаты товара. Укажите, какими способами покупатель может заплатить за товар. Если вы взимаете дополнительную плату за доставку или иные услуги (например, примерку), обязательно укажите это.
- Порядок возврата товара.

ВАЖНО:

- разместить необходимую информацию на сайте, предоставив покупателю возможность предварительно с ней ознакомиться, как и требует закон;
- точно определить, какие действия покупателя означают, что он принял условия договора;
- максимально четко прописать в договоре все условия по приобретению и доставке товара.

ОШИБКИ ПРИ РАЗМЕЩЕНИИ ДОКУМЕНТОВ НА САЙТЕ

Важно не только разработать тексты документов, но и правильно разместить их на сайте. На реальных примерах разберемся, как не совершить ошибки.

1 ФОРМА - 2 ОШИБКИ

Заходим на сайт одного из известных косметических брендов и пробуем пройти регистрацию. Всплывает форма, в которую нужно ввести множество своих данных, но вот ошибки уже начались...

РЕГИСТРАЦИЯ

E-mail

Пароль

Повторите пароль

ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ

Ошибка № 1: в форму вносятся персональные данные, но согласие на обработку данных отсутствует. Это прямое нарушение закона о персональных данных, за которое грозит штраф.

Верным будет разместить ссылку на согласие на обработку персональных данных, текст которого соответствует ФЗ «О персональных данных».

Ошибка № 2: нам предлагается подписаться на рассылку, поставив галочку рядом с фразой «Информируйте меня о последних новостях».

Во-первых, расценить это как согласие на рассылку можно с трудом (ФАС это не понравится). Следует разместить ссылку на кликабельное согласие на рассылку, в котором описано, как будет приходиться рассылка, как от нее можно отписаться, и согласие на все это со стороны пользователя.

Во-вторых, в судебной практике говорится: фраза, информирующая о том, что это рекламная рассылка, должна быть явной и четкой и текст про информирование о новостях не подойдет.

Кстати, аналогичная ситуация и при подписке через отдельную форму.

Эл. почта

Подписаться

Нажимая кнопку "Подписаться", вы соглашаетесь с политикой конфиденциальности

Ошибка № 3: в форме нет ни согласия на обработку персональных данных, ни согласия на получение рассылки.

А вот еще одна вариация ошибки, которую мы нашли на сайте интернет-магазина одежды.

При заполнении формы подписки на рассылку нам предлагают согласиться с Политикой обработки персональных данных. Но зачем это делать, если нам нужно дать согласие на обработку персональных данных и рассылку? Акцептовать политику не нужно.

Закрыв глаза на нарушения, мы прошли регистрацию и решили оформить заказ. Заполнив форму (к слову сказать, персональных данных в ней оказалось больше, чем в форме регистрации), мы нажимаем кнопку «Оформить заказ».

Узнайте первыми о новинках и скидках

Адрес эл. почты

Подписаться

Нажимая на кнопку «Подписаться», вы соглашаетесь на обработку моих

Предварительный взнос:	29 992,00 руб.
Доставка и обработка (Выбор способа доставки - Стандарт - Бесплатно):	0,00 руб.
Налог	4 375,00 руб.
Банков 100%	500,00 руб.
Итого к оплате:	34 867,00 руб.

Подписка на новые новости

Оформить заказ

Нам снова предлагают подписаться на новости, а вот согласие на обработку персональных данных не берут и акцептовать договор розничной купли-продажи не предлагают.

Ошибка № 4: снова нет согласия на обработку данных.

При заполнении формы заказа мы оставляем данных больше, чем при регистрации, и цель обработки уже иная – исполнение договорных обязательств перед покупателем. Значит, нужно еще одно согласие.

Ошибка № 5: нам не предлагают ознакомиться с договором розничной купли-продажи и акцептовать его.

С одной стороны, конечно, есть ГК и закон о защите прав потребителей – правила продажи товаров там описаны. А с другой – мы можем прописать свои условия, и пренебрегать этим не стоит.

Более того, в подвале сайта есть условия продажи товаров, в которых указано: «Заказывая Товары через Интернет-магазин, Клиент соглашается с Условиями продажи Товаров (далее – Условия), изложенными ниже». Дальше в тексте нет указания, что же является оформлением заказа. Но тогда как подтвердить ознакомление покупателя с текстом условий и их акцепт? Неясно...

Ошибка № 6: нет Политики обработки персональных данных.

Смотрим в подвал сайта, пытаюсь найти Политику обработки персональных данных, которая должна быть доступна с любой страницы сайта, но не находим ее...

Ошибка № 7: проставленная галочка

И вот еще одно распространенное нарушение – автоматически проставленная галочка. Почему это плохо? Потому, что это, по сути, документ с уже стоящей подписью, которую поставил не пользователь. А нам нужно, чтобы подпись поставил не кто-то абстрактный, а именно пользователь. Не делайте так!

ВОЗВРАТ ТОВАРА

Возврат товара – отдельная головная боль любого интернет-магазина. Перед запуском нужно уяснить для себя основные правила и сроки, провести инструктаж сотрудников.

Потребители (физические лица) – наиболее защищаемая судами категория, и если пропустить сроки ответа на претензию или возврата товара (денег), то можно получить массу негативных последствий.

Основные положения о возврате

Общие правила, регулирующие деятельность интернет-магазинов (в терминологии законодателя – «дистанционной торговли»), установлены статьей 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Учитывая, что при дистанционной продаже покупатель лишен возможности осмотреть товар и получить о нем исчерпывающую информацию, законодатель обязывает интернет-магазины при передаче товара в письменной форме предоставить следующую информацию:

– **О товаре и его потребительских свойствах** (полный перечень содержится в ст. 10 закона «О защите прав потребителей»).

– **О порядке и сроках возврата товаров.** Этот пункт очень важен, поэтому у вас должно быть подтверждение передачи такой информации покупателю. Эту информацию можно указать в чеке, товарной накладной, акте приема-передачи или в ином документе. Желательно иметь у себя второй экземпляр данного документа с подписью покупателя: это позволит вам доказать, что товар был передан и покупатель осведомлен о порядке и сроках возврата товара.

Жестких требований к изложению такой информации закон не предъявляет, поэтому можно самостоятельно разработать текст. Однако вы должны указать:

- адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара;
- режим работы продавца;
- срок, в течение которого товар может быть возвращен (срок должен быть не менее 7 дней);
- предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора;
- срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.

ОТКАЗ ОТ ТОВАРА.

ВОЗВРАТ ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

Владельцы интернет-магазинов, как правило, считают, что покупатель может вернуть только некачественный или сломанный товар. Поэтому требования покупателей о возврате товара по причине «не подошел» воспринимаются в штыки.

Возмущенные продавцы спрашивают: «Неужели любой человек может просто так взять товар, попользоваться и сдать назад без причины?! Так мы превратимся из магазина в прокатный пункт».

Во-первых, нужно признать, что по закону покупатель действительно имеет право вернуть товар без объяснения причин. Но только в установленные сроки и при соблюдении ряда условий, о которых мы расскажем ниже.

Во-вторых, сроки, в течение которых покупатель имеет право вернуть товар, вы можете существенно сократить, предоставив при передаче товара соответствующую информацию о порядке возврата товара.

Итак, по закону покупатель имеет право **отказаться от товара надлежащего качества без объяснения причин:**

- до момента получения товара в любой момент;
- в течение 7 дней с момента получения товара. **Обратите внимание!** Если вы не довели до покупателя в письменной форме информацию о порядке и сроках возврата товара, то срок, в течение которого покупатель имеет право вернуть вам товар, **увеличивается с 7 дней до 3 месяцев.**

Возврат товара возможен **только** при **одновременном** соблюдении покупателем следующих условий:

- Сохранение внешнего вида товара. Речь идет о том, что товар не должен был быть в употреблении. На товаре должны быть сохранены все бирки и ярлыки. Но речь идет именно о товаре, а не о его упаковке, поэтому, если покупатель перешлет вам товар через курьерскую почту, вы не можете отказать ему в приемке товара на том основании, что упаковка товара помята.
- Сохранение потребительских свойств товара.
- Наличие документов, подтверждающих факт приобретения товара (таким документом может быть кассовый чек, товарная накладная, акт приема-передачи). Обратите внимание! При этом покупатель всегда имеет право использовать, например, свидетельские показания для доказывания факта покупки товара.

Покупатель не имеет права вернуть товар, если товар имеет индивидуально-определенные свойства и может быть использован только данным покупателем. Иными словами, если товар был сделан специально для покупателя (сшито платье или изготовлено кольцо по размерам покупателя) – вернуть его нельзя.

- **ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!** В отличие от офлайн-торговли, для интернет-магазинов не действует список товаров, которые не подлежат обмену. А значит, обменять или потребовать возврата денег покупатель может за любой товар, в том числе за белье, колготки и парфюмерию. То есть он ограничен только сроком и обязанностью вернуть товар в безупречном (неиспользованном) состоянии.

Если покупатель хочет вернуть товар надлежащего качества в установленные сроки, он должен направить продавцу требование о возврате товара с приложением самого товара и документов.

Такое требование и товар могут быть доставлены продавцу как почтой, так и лично, по его адресу.

- **ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!** В правилах возврата лучше четко прописать, что, если товар будет доставлен с повреждениями, то вы не сможете вернуть деньги и в этом случае покупатель должен будет предъявлять претензии курьерской компании, которая повредила товар в процессе доставки.

Продавец должен удостовериться в соблюдении Покупателем условий, установленных законом.

Рекомендуется составлять акт осмотра товара с приложением фотографий, в котором отражается способ доставки товара, наличие (или отсутствие) дефектов, недостатки товара. Акт может быть подписан как генеральным директором, так и созданной комиссией. При наличии документального подтверждения, что товар возвращен вам с дефектами или нарушением товарного вида, вы сможете мотивированно отказать покупателю в возврате и не бояться судебных претензий.

Возврат денежных средств (при условии соблюдения покупателем требований закона о возврате товара) должен быть осуществлен не позднее 10 дней с момента получения продавцом соответствующего требования. **Возврату подлежит сумма, уплаченная покупателем за товар, за исключением расходов на возврат товара.**

Например, покупатель приобрел в интернет-магазине сумку стоимостью 2000 руб. На следующий день решил от товара отказаться – отправил сумку курьерской почтой продавцу и заплатил за услуги курьера 600 руб.

В требовании о возврате покупатель просит вернуть 2600 руб.

Правомерным решением продавца будет возврат 2000 руб.

600 руб., потраченные покупателем на доставку товара до продавца, возврату не подлежат.

Возврат товара ненадлежащего качества

Другие условия закон устанавливает для возврата товаров ненадлежащего качества.

Покупатель, обнаруживший недостатки в товаре, по своему усмотрению может потребовать:

Замены товара:	Уменьшить стоимость товара	Устранить недостатки	Вернуть товар продавцу
– на аналогичный;	имосьть товара	недостатки	продавцу
– на другой товар с перерасчетом цены.	соразмерно недостаткам	(возместить расходы на такое устранение)	с возвратом уплаченных денежных средств

При покупке технически сложного товара (перечень таких товаров утвержден Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров») у покупателя существенно меньше возможностей. Он имеет право потребовать:

Замены товара	Вернуть товар продавцу
– на аналогичный;	с возвратом уплаченных денежных средств
– на другой товар с перерасчетом цены.	

Требования могут быть предъявлены в следующие сроки:

На товар установлен гарантийный срок	На товар не установлен гарантийный срок
В течение гарантийного срока	В течение разумного срока, но не более 2 лет

При получении требования о возврате товара продавец осуществляет следующие действия:

Проводит самостоятельно проверку товара на наличие недостатков

Рекомендуется составлять акт осмотра товара с отражением выявленных недостатков, проведенной проверки и установления причин недостатков

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!

Покупатель имеет право принять участие в проверке товара

Если вы не можете самостоятельно установить причину недостатков, то вы имеете право провести экспертизу

Если экспертиза установит, что недостатки связаны с обстоятельствами, за которые продавец не отвечает, покупатель возмещает:

Экспертиза проводится за счет продавца

- стоимость экспертизы;
- стоимость транспортировки товара;
- стоимость хранения товара.

Экспертиза проводится с учетом срока на возврат денежных средств

Если в результате проверки (экспертизы) будет выявлено, что продавец отвечает за возникшие недостатки, продавец должен вернуть деньги в течение 10 дней с момента получения требования от покупателя

В каких случаях продавец отвечает за недостатки товара?

Если установлен гарантийный срок	Если не установлен гарантийный срок	Если продавец не оговорил недостатки при передаче товара
В течение гарантийного срока	Покупатель должен доказать, что недостатки возникли до передачи товара	Если недостатки оговорены при передаче, продавец не несет за них ответственность и возврат товара по данной причине невозможен

Если решение о возврате денег и приеме товара принято, необходимо все правильно оформить, чтобы не возникло проблем с проверяющими органами.

КАК ВЕРНУТЬ ДЕНЬГИ?

Учитывая различные способы оплаты, предлагаемые интернет-магазинами, необходимо обратить внимание на то, каким способом следует возвращать деньги.

Если товар был оплачен банковской картой – возврат средств за товары или услуги, оплаченные банковской картой, производится только на карту клиента, оплатившего товар.

- **ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!** Выплата наличных денежных средств при возврате товаров, оплаченных банковскими картами, запрещена и является грубым нарушением.

В случае если на момент возврата товара карта клиента прекратила свое действие (утрачена, окончился срок действия, возвращена в банк), возврат может быть произведен на другую карту того же клиента либо на банковский счет по заявлению клиента.

См. п. 2 Указания Банка России от 20 июня 2007 г. № 1843-У и Письмо ЦБ РФ от 01.08.2011 г. О возврате денежных средств за товар (услугу), ранее оплаченный с использованием платежной карты.

Если товар был оплачен наличными – деньги выплачиваются из кассы предприятия. При этом порядок возврата зависит от дня, когда возвращаются деньги.

Возврат осуществляется в день покупки. На сумму возврата оформляется акт о возврате денежных сумм покупателям (форма № КМ-3). Указанный акт составляется членами комиссии в одном экземпляре. Погашенные (первоначальные) чеки наклеиваются на лист бумаги и вместе с актом сдаются в бухгалтерию (где они должны храниться при текстовых документах за данное число). Суммы, выплаченные покупателям по возвращенным и неиспользованным кассовым чекам, записываются в графу 16 книги кассира-операциониста, и на итоговую сумму уменьшается сумма выручки за данный день.

Возврат осуществляется не в день покупки. Возврат денег осуществляется только из главной кассы организации на основании письменного заявления покупателя с указанием фамилии, имени, отчества и только при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорта или документа, его заменяющего).

- **ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!** Возврат денег из операционной кассы предприятия в данном случае не допускается. Для возврата денег покупателю из главной кассы предприятия составляется расходно-кассовый ордер (форма № КО-2) с обязательным указанием фамилии, имени, отчества покупателя и его паспортных данных.

Как оформить возврат товара?

Помимо вопросов о правомерности возврата товара и порядке выплаты денежных средств Покупателю у бухгалтеров часто возникает вопрос, как все верно оформить. В силу пункта 1 статьи 172 НК РФ вычеты сумм налога на добавленную стоимость производятся на основании счетов-фактур, выставленных продавцами при приобретении налогоплательщиком товаров, после принятия на учет этих товаров.

- **В случае принятия товаров на учет** покупатель при возврате товаров поставщику обязан выставить счет-фактуру, которая будет являться основанием для принятия соответствующих сумм НДС к вычету у поставщика в период выставления счета-фактуры (не в период реализации товаров).

- **В случае возврата покупателем поставщику товаров, которые на момент возврата не были приняты на учет**, поставщик корректирует выставленные покупателю ранее счета-фактуры на реализацию, уменьшая их на стоимость возвращенного товара и соответствующий НДС, с последующей корректировкой налоговой базы по НДС на суммы налога, приходящиеся на возвращенный товар. Такие правила установлены в связи с тем, что физические лица – покупатели не являются плательщиками налога на добавленную стоимость, не могут выставить счета-фактуры при возврате товара, не ведут бухгалтерский и налоговый учет товаров, приобретенных в розницу у организаций и индивидуальных предпринимателей.

РАБОТА С ПОЧТОЙ РОССИИ

Интернет-магазины достаточно часто отправляют товары покупателям Почтой России. Этот способ доставки во многих случаях не имеет альтернатив. Однако работа с Почтой России вызывает огромное количество вопросов.

Почта России, несмотря на свой статус федерального государственного предприятия, является для интернет-магазина таким же контрагентом, как и другие юридические лица. Поэтому, начиная работу следует заключить договор.

В договоре следует указать:

- порядок приема товаров для доставки (в том числе порядок упаковки, составление сопроводительной документации);
- сроки доставки товаров;
- ответственность Почты России за сохранность товаров;
- порядок приема оплаты от покупателей и сроки передачи средств интернет-магазину;
- стоимость услуг Почты России;
- порядок отчетности Почты России перед интернет-магазином.

На сайте Почты России размещена типовая форма договора. Но мы рекомендуем согласовать индивидуальный договор, учитывающий именно ваши потребности.

Практика, когда интернет-магазины не заключают договор и отправляют товары от имени физического лица, имеет множество рисков:

1. При таком подходе возникнут проблемы с бухгалтерией, так как документы будут оформлены на ненадлежащее лицо.

2. Если дистанционную торговлю вы ведете от имени ООО (ИП), а товары отправляете от имени физического лица, то в случае спорной ситуации вам будет трудно доказать надлежащее исполнение своих обязательств перед покупателем.

3. В случае нарушения Почтой России контрольных сроков пересылки будет очень трудно добиться выплаты неустойки.

- **ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!** Согласно Правилам оказания услуг почтовой связи (п. 57) неустойка за нарушение сроков доставки выплачивается только в случае, когда отправления не связаны с предпринимательской деятельностью. Если вы юридическое лицо или ИП, то неустойка должна определяться именно вашим договором с Почтой. Однако многие интернет-магазины работают без заключения договора с Почтой, отправляя свои посылки как физлица. В результате Почта может отказаться от выплаты неустойки, сославшись на п. 57 Правил, и с юридической точки зрения будет права.

Кто отвечает перед потребителем за нарушение сроков доставки, сохранность товара?

Закон о защите прав потребителей устанавливает жесткие санкции за нарушение обязательств продавца (в том числе за нарушение сроков доставки, указанных в публичной оферте).

Некоторые интернет-магазины пытаются выйти из ситуации, указывая, что право на товар передается покупателю с момента отправки товара Почтой России и дальнейшую ответственность несет не продавец, а перевозчик.

Такой подход, безусловно, разумный, но нужно иметь в виду следующее.

В соответствии с п. 22 Правил дистанционной торговли, в случае, если **договор 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, то по месту его жительства. Таким образом, закон возлагает такую ответственность именно на продавца, а не на его контрагента (даже если это Почта России). И если дело дойдет до суда, есть все основания считать, что к ответственности будет привлечен именно интернет-магазин.

Однако если у вас заключен договор с Почтой России и в нем указаны сроки доставки и ответственность за их нарушение, вы сможете предъявить регрессный иск контрагенту (Почте), взыскав с него все штрафы и неустойки.

Один из самых распространенных способов доставки – доставка наложенным платежом. В таком случае порядок отправки следующий:

- Вы упаковываете товар надлежащим образом. Почта России предъявляет строгие требования к упаковке посылок, которые интернет-магазины вынуждены выполнять.

- Отправляете посылку через отделение связи или через сортировочный центр.
- Почта России получает посылку и транспортирует ее в отделение связи по указанному адресу.
- После того как посылка поступает в местное отделение связи, получателю высылается уведомление.
- Покупатель приходит в отделение связи, оплачивает и забирает заказ.
- Интернет-магазин получает деньги.

Перчень документов, которые интернет-магазин должен передать покупателю вместе с посылкой:

- Как и при ином виде доставки, вы должны предоставить покупателю информацию о товаре и о порядке его возврата, согласно закону «О защите прав потребителей».
- Пунктом 20 Правил продажи установлено, что при оплате товаров покупателем в безналичной форме или при 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.

В рассматриваемой ситуации передачу товара покупателю можно оформить как накладной, так и актом сдачи-приемки товара.

Формы этих документов разрабатываются организацией самостоятельно (п. 4 ст. 9 Федерального закона от 06.12.2011 № 402-ФЗ «О бухгалтерском учете»). Но в них обязательно должны быть указаны все реквизиты, названные в п. 2 ст. 9 Закона № 402-ФЗ.

К данным реквизитам относятся: название и дата составления документа; название экономического субъекта (юрлица или ИП), содержание сделки, название должности лица, совершившего сделку и (или) ответственного за правильность ее оформления, подписи данных лиц с указанием их фамилий и инициалов либо иных реквизитов, необходимых для идентификации этих лиц.

В случае отправки товаров почтой в качестве накладной или акта сдачи-приемки будут рассматриваться документы, подтверждающие саму отправку товаров.

Налоговые органы в качестве таких документов признают почтовые накладные по форме 103 с отметкой почты об отправке и уведомлением почты о вручении посылки адресату. Однако если у вас много клиентов, сбор данных документов крайне затруднителен.

Судебная практика в качестве таких документов признает:

- Реестр (список) отправки ценных бандеролей и/или посылок с указанием в нем данных клиента (ФИО и адрес).
- 14-значный почтовый идентификатор, присваиваемый почтовому отправлению (бандероль или посылка) и отраженный на почтовой накладной по форме 103. Он подтверждает как факт заключения договора, так и факт его исполнения со стороны продавца, а также свидетельствует о возникновении у покупателя обязательств по оплате.

При этом обязательства по заключенному договору дистанционной купли-продажи считаются исполненными продавцом с момента отправки товара, заказанного покупателем, по почте. А следовательно, первичным документом, подтверждающим реализацию товара (ст. 247-249 НК РФ) и возникновение обязательств у покупателя (клиента) по его оплате, будет являться почтовая накладная на отправку товара и/или список отправки ценных бандеролей, в котором отражен 14-значный номер почтового идентификатора, относящегося к почтовой накладной, ФИО и адрес клиента – получателя заказа.

- **ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!** Иногда интернет-магазины в посылку вкладывают конверт и товарную накладную – для того, чтобы покупатель мог подписать ее и отправить обратно продавцу. Но, как правило, покупатели игнорируют необходимость отправки, да и необходимость в подобном документе отсутствует.

- **ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!** Мы рекомендуем размещать на сайте (в том числе в публичной оферте) информацию о том, как покупателю правильно принять товар и проверить его комплектность. Если покупатель не заявит при получении посылки прямо на месте претензий о некомплектности товара, то он уже практически не сможет доказать, что ему доставили не тот товар или не в той комплектации. Стоит указать в публичной оферте, в каком случае и при предъявлении каких документов вы принимаете претензии по некомплектности товаров, полученных по почте.

Как получить от Почты России денежные средства за доставленные товары

Можно использовать несколько способов:

Получение предоплаты (частичной предоплаты) на расчетный счет или с помощью электронных средств платежа.

Наложным платежом (когда покупатель оплачивает товар при получении в почтовом отделении). Впоследствии денежные средства перечисляются вам на расчетный счет согласно договору, заключенному с Почтой России.

Многие покупают готовые интернет-магазины, чтобы не начинать бизнес с чистого листа.

ПОКУПКА ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА

Предложение привлекательное: все отлажено, работает – бери и получай себе деньги. Но, купив такой «готовый бизнес», можно обнаружить, что купили пустышку. Разберемся, что делать, чтобы не потратить деньги впустую.

Что вы покупаете

Чаще всего в договорах на покупку интернет-магазина как объект продажи указывается сайт, который в договоре определен как совокупность файлов сайтов, дополнительного контента, баз данных. В такой интерпретации сайт не имеет ничего общего с готовым бизнесом.

В договоре может быть также указано, что покупателю передается право на фирменное наименование, логотип и товарный знак, но:

- нет идентифицирующих признаков, о чем конкретно идет речь;
- товарный знак не поименован и, самое главное, передать товарный знак без регистрации в Роспатенте просто невозможно.

В обязательствах продавца может быть указано следующее:

- Переоформить сайт на покупателя.
- Консультировать Покупателя в течение определенного периода с момента подписания основного договора.
- Передать рекламные кампании Яндекс.Директ.
- Передать Покупателю контакты поставщиков.
- Передать Покупателю инструкции, необходимые для работы.

Какие ошибки допущены в таких формулировках:

- Не указано, что конкретно обозначает фраза «переоформить сайт». Про доменное имя в договоре речь не идет, а значит, доменное имя продавец может и не передать, что, собственно, рушит всю концепцию.

- Не указано, на каких правах продавец владеет сайтом, и нет подтверждающих документов.

- Не конкретизировано, о каких конкретно консультациях идет речь (о чем и в какой форме продавец должен проконсультировать покупателя).

- Передача контактов поставщиков совсем не гарантирует, что поставщики будут работать с покупателем на тех же условиях, что и с предыдущим владельцем.

- Из договора не понятно, о каких инструкциях идет речь.

В итоге покупатель за большие деньги купит сайт (без доменного имени) и консультации продавца и все...

КАК СДЕЛАТЬ ПРАВИЛЬНО

До момента покупки важно провести аудит, чтобы определить объекты, подлежащие включению в договор:

- Кому принадлежит доменное имя.
- Где находится хостинг и до какого периода он оплачен.
- Кому принадлежит сайт (как программное обеспечение) и кто его создал. Тут нужно запрашивать договоры, акты с разработчиками и дизайнерами, а также факт подтверждения оплаты их работы. Стоит обратить внимание на то, к кому и в каком порядке переходят исключительные права на созданные объекты.
- Есть ли товарный знак и на кого он зарегистрирован. Если товарного знака нет – имеет смысл заказать проверку, чтобы подтвердить, что вы не нарушаете ничьих прав и нет зарегистрированного товарного знака, схожего с названием интернет-магазина.
- База данных покупателей. Проверьте, собрана ли база данных с соблюдением закона о персональных данных (есть ли согласия на обработку данных), в противном случае легально ее использовать нельзя. Отдельно стоит проверить, есть ли разрешение на передачу базы данных третьим лицам. Например, если база собрана ООО «Ромашка» и есть согласия на обработку данных именно этим юридическим лицом, а вы покупаете только активы, то в согласии должна быть указана возможность передачи данных любым компаниям, иначе новый владелец будет использовать базу данных незаконно.
- Отношения с контрагентами. Если вас интересуют договорные связи приобретаемого бизнеса, целесообразно проверить условия заключенных договоров, состояние расчетов. Получить нужных контрагентов можно двумя путями: перезаключить договор на новое юридическое лицо (тут нужна воля контрагента) или приобретение юридического лица с заключенными на него договорами. Покупая юридическое лицо, нужно провести тщательный аудит, начиная от бухгалтерии и заканчивая вопросами корпоративного и трудового права.

Когда вы все проверили и убедились в наличии у продавца интересующих вас активов, нужно составить договор. И тут есть несколько вариантов:

1. Покупаем юридическое лицо

В таком случае основным документом будет договор купли-продажи доли в компании. Если все интересующие вас активы и договорные обязательства находятся на данном юридическом лице, этим вы и ограничитесь.

2. Покупаем активы

Если по каким-то причинам вы покупаете все-таки отдельные активы, это необходимо оформить одним или несколькими договорами.

- Сайт и домен – не одно и то же, поэтому в договоре отделяйте эти активы (домен не забудьте переоформить у регистратора).
- Товарный знак будет считаться переданным только после соответствующей регистрации в Роспатенте.
- Аккаунты в социальных сетях не всегда можно передать легально (это зависит от правил конкретной социальной сети), однако оборот аккаунтов совершается регулярно – это оформляется предоставлением доступа к аккаунту и договором.
- Остатки товара оформляем отдельным договором купли-продажи.

ГАРАНТИИ

Если вы хотите получить гарантии от продавца, можно указать их в договоре, используя новую конструкцию ГК – «заверения об обстоятельствах». Например, если мы укажем, что продавец заявляет о том, что посещаемость сайта не менее 1000 уникальных пользователей в день, то в случае, если это не соответствует действительности, можно потребовать возместить убытки или выплатить неустойки. Сторона, которая полагалась на заверение при заключении договора, может потребовать его расторжения и возврата ранее уплаченных денег.

ЧЕК-ЛИСТ «СТАРТ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА: ЮРИДИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ»

САЙТ, ДОМЕН, ТОВАРНЫЙ ЗНАК

- Проверьте выбранное наименование на схожесть с зарегистрированными товарными знаками.
 - **ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!** Рискованно выбирать доменное имя или название, которое схоже с названиями известных брендов или с зарегистрированным товарным знаком.
Нарушение прав на товарный знак может повлечь ответственность до 5 000 000 руб. и прекращение прав администрирования доменного имени.

- Оформите доменное имя на индивидуального предпринимателя / юридическое лицо.
 - **ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!** Рискованно оформлять доменное имя на сотрудников и (или) третьих лиц, так как в случае конфликта права на доменное имя восстановить крайне трудно.

- Зарегистрируйте свой товарный знак.
- Оформите договорные отношения с разработчиком сайта / мобильного приложения (договор авторского заказа / договор на оказание услуг).
 - **ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!** В договоре следует указать, что исключительные права переходят к вам как к заказчику.
Для подтверждения прав на сайт необходимо иметь: договор (с четким указанием, что именно создается); акт приема-передачи; документ, подтверждающий оплату.

- Оформите договорные отношения с разработчиком логотипа (договор авторского заказа / договор на оказание услуг).
 - **ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!** В договоре следует указать, что исключительные права переходят к вам как к заказчику.
Для подтверждения прав необходимо иметь: договор (с четким указанием, что именно создается); акт приема-передачи; документ, подтверждающий оплату.

- Разместите фото товара на Сайте.
 - **ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!** Вы должны иметь права на размещаемые фотоматериалы.
Запрещено использовать фото без согласия правообладателя. В случае нарушения возможно взыскание компенсации до 5 000 000 руб. (по иску правообладателя) или блокировка сайта.

СОЗДАНИЕ КОМПАНИИ

- Зарегистрируйтесь в качестве индивидуального предпринимателя / юридического лица.
 - **ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!** Регистрация необходима до начала ведения предпринимательской деятельности (т. е. до получения систематической прибыли два и более раз).

Нарушение указанного правила может повлечь административную или уголовную ответственность за незаконную предпринимательскую деятельность.

ДОГОВОРНАЯ РАБОТА

- Оформите договорные отношения с сотрудниками.
 - **ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!** Оформление сотрудников по договору ГПХ имеет свои существенные риски и в ряде случаев по инициативе госорганов такие договоры могут быть переквалифицированы в трудовые с доначислением налогов (сборов), пени и штрафов.
- Заключите договоры с платежными системами / интернет-эквайрингом.
- Заключите договоры с поставщиками товаров.
 - **ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!** Обязательно проверьте товар на отсутствие нарушения исключительных прав третьих лиц.
- Заключите договоры с курьерскими/транспортными компаниями.

ОТНОШЕНИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

- Разработайте и разместите на сайте текст Публичной оферты.
- Разработайте и разместите на Сайте текст Согласия на обработку персональных данных / получение рассылок.
 - **ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!** Может быть частью Публичной оферты.

Запрещено рассылать сообщения без предварительного согласия на получение рассылок. Штраф составляет до 500 000 руб.
- Разработайте формы заявлений для покупателя на возврат (обмен) товара / денежных средств.
- Разработайте и внедрите алгоритм работы с претензиями покупателей.
 - **ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!** При нарушении сроков удовлетворения требований покупателей, установленных законодательством о защите прав потребителей, возможно наложение существенных штрафов.
- Приобретение и постановка на учет ККТ (в случае осуществления наличных расчетов).
 - **ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!** Кассовые чеки могут выдаваться курьерской компанией.

119072, Москва
Берсеневская набережная, 6, стр. 3
Офис 601
+7 (499) 550 94 94
info@zarlaw.ru
www.zarlaw.ru
facebook.com/zarlaw