

Осуществление дистанционной торговли в Республике Беларусь. Отдельные вопросы, возникающие между покупателями и продавцами при рассмотрении обращений граждан.

Отношения между покупателями и продавцами при осуществлении дистанционной торговли (к такой торговле относится реализация товаров в интернет-магазинах, на электронных торговых площадках) регулируются:

Законом Республики Беларусь от 8 января 2014 г. № 128-3 «О государственном регулировании торговли и общественного питания» (далее – Закон № 128-3);

Законом Республики Беларусь от 9 января 2002 г. № 90-3 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 90-3);

Правилами продажи товаров при осуществлении дистанционной торговли, утверждёнными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 15 января 2009 г. № 31 (далее – Правила № 31);

иными нормативно-правовыми актами Республики Беларусь.

Вопрос: При покупке товара ненадлежащего качества на кого возложена обязанность по проведению проверки качества, экспертизы товара, по оплате экспертизы, порядок проведения экспертизы, кто вправе проводить экспертизу?

Ответ: Порядок проведения проверки качества и экспертизы товара определен пунктом 11 статьи 20 Закона № 90-3. Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя; в случае необходимости – провести проверку качества товара собственными силами, а в случае необходимости с привлечением ремонтной организации (например, в случае необходимости проверки качества технически сложного товара); продавец обязан проинформировать потребителя о его праве на участие в проведении проверки качества товара, а если такая проверка не может быть проведена незамедлительно, – также о месте и времени проведения проверки качества товара.

При несогласии потребителя с результатами проверки качества он уведомляет о своем несогласии продавца товара (рекомендуется делать это письменно), а продавец в таком случае обязан проверить экспертизу товара.

При возникновении между потребителем и продавцом спора о наличии недостатков товара (например, по результатам проверки качества продавцом заявлено, что товар не имеет недостатков, а потребитель с этим не согласен) и причинах их возникновения (например, продавец (или сервисный центр) считает, что недостатки возникли в связи с неправильным использованием товара, а потребитель

не согласен с таким выводом) продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. О месте и времени проведения экспертизы потребитель должен быть извещен в письменной форме. Стоимость экспертизы оплачивается продавцом.

Если в результате проведенной экспертизы товара установлено, что недостатки товара отсутствуют или возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения, транспортировки товара или действий третьих лиц либо непреодолимой силы, потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку товара.

Потребитель вправе принять участие в проведении экспертизы товара лично или через своего представителя; оспорить заключение экспертизы товара в судебном порядке; при возникновении между ним и продавцом спора о наличии недостатков товара и причинах их возникновения провести экспертизу товара за свой счет.

Если в результате экспертизы товара, проведенной за счет потребителя, установлено, что недостатки возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до момента его передачи, продавец обязан возместить потребителю расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку товара.

Вместе с тем для получения доказательств о недостатке товаров потребитель вправе провести и оплатить экспертизу товара самостоятельно. Если в результате экспертизы товара будет установлено, что товар ненадлежащего качества и недостатки товара возникли до передачи его потребителю, то потребитель вправе потребовать от продавца возмещения стоимости экспертизы. Данные расходы в этой ситуации рассматриваются, как убытки, понесенные потребителем в результате приобретения некачественного товара и продавец обязан незамедлительно это требование удовлетворить. Если удовлетворить требования потребителя незамедлительно не предоставляется возможным, то оно должно быть удовлетворено в течение семи дней со дня подтверждения потребителем размера убытков – пункт 2 статьи 25 Закона. Действующее законодательство Республики Беларусь не обязывает потребителя извещать продавца о месте и времени проведения экспертизы.

Заключение эксперта является одним из способов доказывания. В соответствии с частью 1 статьи 179 Гражданского процессуального кодекса Республики Беларусь каждая сторона доказывает факты, на которые ссылается как на основание своих требований или возражений. Таким образом, потребитель при обращении в суд вправе обосновать

своих требований представить в качестве одного из доказательств заключение экспертизы.

Порядок проведения экспертизы определен Положением о порядке проведения экспертизы товаров (результатов выполненных работ, оказанных услуг) достоверности информации о товарах (работах, услугах), утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь № 26 от 14 января 2009 г. (далее – Положение).

Целью экспертизы в соответствии с пунктом 3 Положения является установление (подтверждение) факта наличия недостатков в товаре (выполненной работе, оказанной услуге) и определение причин возникновения этих недостатков; оценка достоверности предоставленной потребителям информации о товаре (работе, услуге).

Согласно пункту 4 Положения экспертизу вправе проводить аккредитованные органы по сертификации, аккредитованные испытательные лаборатории (центры); государственные судебно-экспертные учреждения и лица, имеющие специальные разрешения (лицензии) на осуществление деятельности по оказанию юридических услуг с указанием составляющей лицензируемый вид деятельности услуги – судебно-экспертная деятельность; торгово-промышленные палаты – по вопросам качества товаров; общественные объединения потребителей.

На сайте Государственного комитета судебных экспертиз Республики Беларусь (<http://sudexpert.gov.by/>) в разделе «Лицензирование и сертификация» размещен реестр юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, имеющих специальное разрешение (лицензию) на осуществление судебно-экспертной деятельности, в том числе с указанием выполняемого вида (подвида) судебных экспертиз, а также их местонахождения и контактные телефоны.

Вопрос: Можно ли вернуть продавцу или обменять телефон для мобильной связи?

Ответ: Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14 июня 2002 г. № 778 утвержден Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату (далее – Перечень).

В группу «технически сложные товары бытового назначения» Перечня включено телекоммуникационное оборудование бытового назначения, обладающее двумя и более функциями и имеющее сенсорный экран или элементы программного управления (пункт 7 Перечня).

Согласно Перечню товаров розничной и оптовой торговли, утвержденному постановлением МАРТ от 5 июня 2018 г. № 46, мобильные телефоны относятся к виду товара «телефоны для сотовой

связи или для прочей беспроводной связи» и, следовательно, включены в пункт 7 Перечня.

Таким образом, телефоны для мобильной связи, обладающие двумя и более функциями и имеющие сенсорный экран или элементы программного управления, являются технически сложными товарами бытового назначения и не подлежат обмену и возврату.

Вопрос: В соответствии с законодательством потребитель имеет право на обмен и возврат товара надлежащего качества. Каким образом необходимо потребителю предъявлять такое требование продавцу?

Ответ: В соответствии с пунктом 1 статьи 28 Закона № 90-3 потребитель вправе в течение четырнадцати дней с момента передачи ему недовольственного товара, если более длительный срок не объявлен продавцом, в месте приобретения или иных местах, объявленных продавцом, вернуть товар надлежащего качества или обменять его на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, произведя в случае разницы в цене необходимый перерасчет с продавцом.

Статьей 28 не предусмотрена обязанность потребителя при расторжении договора розничной купли-продажи товара надлежащего качества предъявлять такое требование в письменной форме (писать заявление продавцу о возврате денежных средств, уплаченных за товар). Также в Законе отсутствуют нормы, обязывающие продавца истребовать заявление у потребителя в рассматриваемом случае.

Вопрос: Имеет ли потребитель право принимать участие в проводимой экспертизе некачественного товара?

Ответ: Согласно части второй пункта 11 статьи 20 Закона № 90-3 при возникновении между потребителем и продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем) спора о наличии недостатков товара и причинах их возникновения продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан провести экспертизу товара за свой счет в порядке, установленном Правительством Республики Беларусь. О месте и времени проведения экспертизы потребитель должен быть извещен в письменной форме.

Потребитель вправе принять участие в проведении проверки экспертизы товара лично или через своего представителя, оспорить заключение экспертизы товара в судебном порядке.

В соответствии с Положением о порядке проведения экспертизы товаров (результатов выполненных работ, оказанных услуг), достоверности информации о товарах (работах, услугах), утвержденному постановлением Совета Министров Республики Беларусь

от 14 января 2009 г. № 26, экспертные организации проводят экспертизу на основании заявления на проведение экспертизы либо заключенного договора. В заявлении (договоре) формулируются вопросы, подлежащие разрешению по результатам проведения экспертизы, исходя из цели экспертизы. Экспертная организация вправе изменить по согласованию с заявителем формулировку вопросов, поставленных на ее разрешение, исходя из имеющейся материально-технической базы для проведения экспертизы и компетентности специалистов по проведению экспертизы. Количество вопросов и проведение необходимых исследований в целях их разрешения определяют стоимость экспертизы. В этой связи все вопросы к экспертизе должны быть сформулированы и поставлены до проведения экспертизы.

Вопрос: Установление платы за «самовывоз» товара из пунктов выдачи заказов (магазинов) продавца является нарушением прав потребителей?

Ответ: Торговля по образцам, в том числе посредством интернет-магазина, осуществляется дистанционным способом, при котором выбор товара потребителем производится на основании описания товара, содержащегося в рекламе, каталогах, на сайте в глобальной компьютерной сети Интернет и в иных информационных источниках.

Порядок осуществления торговли по образцам регулируется Гражданским кодексом Республики Беларусь (далее - ГК), Законом № 128-З, Законом № 90-З, Правилами № 31.

Статьей 5 Закона № 90-З закреплены права потребителей, в частности, на свободный выбор товаров, информацию о товарах, государственную защиту своих прав.

В силу статьи 10 Закона № 90-З продавец (изготовитель, исполнитель) обязан оказывать содействие потребителю в свободном выборе товара (работы, услуги). При этом пунктами 2 и 3 статьи 19 Закона ему запрещено обуславливать приобретение товара (работы, услуги) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг), а также без согласия потребителя предоставлять дополнительные работы (услуги), оказываемые за плату. Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товара (работы, услуги), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

Таким образом, продавец вправе предложить потребителю дополнительную услугу по доставке товара, либо заключить договор розничной купли-продажи с условием доставки товара, согласно которому обязан в установленный договором срок доставить товар в место, указанное покупателем, а если место доставки товара покупателем не указано, - в место жительства гражданина (статья 469 ГК).

Т.е. из смысла, заложенного в нормах законодательства, регулирующего торговлю по образцам, доставка товара потребителю производится в место, определяемое индивидуально каждым потребителем (например, его место жительства, место работы или место нахождения в момент доставки). В этой связи с учетом требований подпункта 4.1 пункта 4 статьи 7 Закона № 90-З до заключения договора потребителю должна быть предоставлена информация о цене и об условиях оплаты доставки товара.

Вместе с тем потребитель имеет право отказаться от услуг по доставке товара и забрать его самостоятельно в месте, определенном продавцом (в офисе, магазине, пункте выдачи, на складе).

Перемещение товара продавцом между своими структурными подразделениями (торговыми объектами, складами, пунктами выдачи) является составляющей технологического процесса, обеспечивающего обработку товарных потоков в рамках организации торгового процесса. Расходы на перемещение товара в таких случаях, как и иные расходы торговых организаций, связанные с организацией торгового процесса в розницу и получением прибыли от этих операций, учитываются в цене товара (торговой надбавке к отпускной цене товара).

Таким образом, взимание дополнительной платы за выдачу товара в месте, определенном продавцом (объекте продавца), является неправомерным, так как дополнительные услуги по доставке товара при этом потребителю не оказываются.

Вопрос: Разрешено ли продавцу осуществлять дистанционную торговлю посредством мобильного приложения?

Ответ: При осуществлении продавцом дистанционной торговли посредством мобильного приложения (направлении кода доступа к сайту посредством мобильного приложения) нарушения законодательства о торговле не усматриваются.

Принимая во внимание, что Закон № 90-З не регулирует вопросы организации торговли интернет-продавцом, нарушения законодательства о защите прав потребителя не усматриваются.

Отношения между покупателями и продавцами при осуществлении дистанционной торговли (к такой торговле относится реализация товаров в интернет-магазинах, на электронных торговых площадках) регулируются Законом № 128-З, Правилами № 31.

Согласно абзацу второму пункта 2 Правил № 31 дистанционная торговля – форма розничной торговли, при которой продажа товаров осуществляется без использования торговых объектов на основании договора розничной купли-продажи, заключаемого без одновременного присутствия продавца и покупателя после ознакомления покупателя

с предложенными продавцом описаниями товаров, содержащимися в каталогах, проспектах, рекламе, буклетах или представленными в фотографиях или иных информационных источниках, рассылаемых продавцом неопределенному кругу лиц с использованием услуг операторов почтовой связи или распространяемых в средствах массовой информации или любыми другими способами в соответствии с законодательством в области информации, информатизации и защиты информации, в том числе в глобальной компьютерной сети Интернет, исключая возможность непосредственного ознакомления покупателя с товарами или их образцами в момент заключения договора.

Подпунктом 1.2 пункта 1 статьи 10 Закона № 128-З определено, что при организации и осуществлении торговли субъекты торговли самостоятельно устанавливают форму торговли – торговля на ярмарках, аукционах, торговых местах, развозная торговля, разносная торговля, дистанционная торговля, иные формы торговли в соответствии с классификацией, устанавливаемой МАРТ.

В соответствии с подпунктом 2.38 пункта 2 статьи 13 Налогового кодекса Республики Беларусь:

электронная торговая площадка – информационная система, предназначенная для организации и совершения покупок (продаж) в электронном формате, доступ к которой осуществляется через мобильное приложение, сайт в сети Интернет;

электронная дистанционная продажа товаров – реализация товаров покупателю при наступлении совокупности следующих условий:

заказ товаров производится покупателем посредством сервисов, доступных на электронной торговой площадке;

условия оплаты товаров и их доставки размещаются (предлагаются) на электронной торговой площадке.

Вопрос: Потребитель осуществил заказ товара в интернет-магазине, продавец подтвердил принятие заказа на товар по цене, указанной на сайте интернет-магазина, а позже потребителю было направлено уведомление о повышении стоимости на товар. Имеет ли продавец право на такие действия?

Ответ: Согласно статье 464 Гражданского кодекса Республики Беларусь (далее – ГК) предложение товара в его рекламе, каталогах и описаниях товаров, обращенных к неопределенному кругу лиц, признается публичной офертой, если оно содержит все существенные условия договора розничной купли-продажи. Лицо, разместившее публичную оферту, обязано заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется.

Продажа товаров по описаниям, содержащимся на сайте в глобальной компьютерной сети Интернет, является торговлей по образцам и должна осуществляться через интернет-магазин, зарегистрированный в Торговом реестре Республики Беларусь. Правилами № 31 определен объем информации о товаре, продавце и условиях продажи, содержащий существенные условия договора купли-продажи, и порядок предоставления этой информации (п.п. 4, 6 и 7 Правил).

В соответствии с пунктом 8 Правил предложение товаров при осуществлении розничной торговли по образцам признается публичной офертой, если оно содержит все существенные условия договора. Договор, содержащий все существенные условия, считается заключенным в момент получения продавцом, направившим оферту, ее акцепта, направленного покупателем посредством телефонной, почтовой, электронной или иной связи, в том числе посредством использования сети Интернет, а также иным способом, не запрещенным законодательством, позволяющим достоверно установить, что акцепт исходит от покупателя.

Таким образом, продавец обязан заключить договор купли-продажи товара на условиях, размещенных на сайте интернет-магазина в момент заказа товара потребителем (получения продавцом акцепта потребителя) посредством корзины, телефонного звонка или иным указанным на сайте способом т.е. продать товар по цене, указанной на сайте в момент заказа его потребителем. Продавец не имеет права изменять условия договора купли-продажи после акцепта, направленного потребителем, в том числе изменять цену товара.

В данном случае у потребителя есть несколько способов защиты своих прав: обратиться к продавцу товара с письменной претензией, указав требование о продаже товара по цене, заказанной потребителем, с приложением подтверждающих документов (направить почтой заказным письмом с уведомлением либо по электронному адресу) либо сделать запись в книге замечаний и предложений продавца; обратиться в местный исполнительный и распорядительный орган (по месту нахождения продавца или по месту проживания потребителя) для урегулирования спора в досудебном порядке или составления искового заявления в суд и представления в суде интересов потребителя; обратиться в общественное объединение потребителей за оказанием содействия в защите своих прав; обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор (п.4. ст. 415 ГК).