

РУКОВОДСТВО

Дистанционный договор - права потребителей. Часть 2

09.10.2015 / Агрис Репшс, присяжный адвокат, руководитель группы практики разрешения споров, партнер бюро присяжных адвокатов "SORAINEN"

<http://www.ifinances.lv/ru/vadiba?doc=215>



Фото: Элина Кивсите

Технологии развиваются, приобретение товаров в интернете стало обыденным для большинства людей, как и договоры, заключаемые при помощи средств дистанционной связи. В первой части публикации "[Дистанционный договор - права потребителей](#)" мы рассмотрели основные требования нормативных актов к таким договорам. Но что должен учитывать продавец или поставщик товаров или услуг, если потребитель согласно договору обязан произвести оплату?

Информация об оплате

Если для заключения дистанционного договора используются электронные средства и потребитель обязан произвести оплату, продавец или поставщик услуги должен четко и недвусмысленно предоставить информацию о свойствах товара или услуги, стоимости доставки и почтовых услуг, абонентской плате, плате за использование средства дистанционной связи, используемого для заключения договора, минимальном сроке договора, первом взносе или других гарантиях, прежде чем потребитель размещает заказ.

Торговцы и поставщики услуг, которые используют Интернет, должны помнить, что они должны обеспечить, чтобы потребитель, при размещении заказа, предоставил четкое доказательство того, что заказ предусматривает обязанность производить оплату.

Если, например, при размещении заказа, потребитель должен нажать кнопку или сделать какое-либо похожее действие, это должно быть отмечено легко, понятно словами заказ подлежит оплате или используя другое подобного рода недвусмысленное указание об обязательстве потребителя производить

оплату. Если продавец или поставщик услуги не соблюдает упомянутое, договор или заказ не являются обязательными для потребителя.

В свою очередь, если продавец или поставщик услуги для заключения дистанционного договора использует телефон, он в начале разговора должен информировать потребителя о своей личности или личности того лица, от имени которого он звонит, а также о коммерческой цели звонка.

Осуществление права на отказ

Срок отказа

Всем хорошо известно, что потребитель обладает правом в течение 14 календарных дней отозвать договор в одностороннем порядке. Тем не менее, следует принимать во внимание также день, начиная с которого этот срок исчисляется, и его устанавливает пункт 19 [Правил Кабинета Министров \(КМ\) № 255 "Правила о дистанционном договоре"](#) (Правила КМ № 255).

Если предоставляется услуга, срок использования права на отказ исчисляется со дня заключения договора. В случае поставки товаров, срок отказа исчисляется со дня, когда потребитель приобрел товар во владение. Если потребитель в одном заказе заказал несколько товаров, которые поставляются отдельно, то срок отказа исчисляется с даты, когда он получил во владение последний товар.

В свою очередь, если поставляется товар, состоящий из нескольких партий или частей, срок отказа исчисляется с даты, когда потребитель приобрел во владение последнюю партию или часть товара. Для договоров о регулярной поставке товаров срок отказа исчисляется со дня, когда потребитель приобретает во владение первый товар.

Если торговец до заключения дистанционного договора не предоставил предусмотренную в правилах информацию о праве на отказ, потребитель имеет право использовать право на отказ в течение одного года.

Когда право на отказ использовать нельзя?

[Правила КМ № 255](#) также предусматривают ряд случаев, когда право на отказ использовать нельзя. Этот список довольно подробный, но наиболее важными случаями, когда отказаться от товара или услуги больше нельзя, являются следующие:

- товар изготавливается по указаниям потребителя или он недвусмысленно персонализирован;
- скоропортящийся товар, или скоро истекает срок его годности;
- потребитель открыл упаковку товара, который из-за соображений здоровья и гигиены нельзя вернуть обратно;
- товар из-за своих свойств после доставки необратимо смешался с другими вещами;
- потребитель открыл упаковку аудиозаписей или видеозаписей, или компьютерной программы;
- поставляются газеты, периодические издания и журналы, за исключением случая, если они поставляются в соответствии с абонентским договором;

- договор заключен на поставку цифрового содержания, который не поставляется на постоянном носителе данных, если доставка цифрового содержания начата с предварительного высказанного согласия потребителя и подтверждения утраты права на отказ.

Специальные условия для оказания услуг

В оказании услуг для использования права на отказ есть определенные особенности. А именно, если потребитель в течение срока использования прав на отказ начал получение услуги и ее оказание полностью завершено, потребитель право на отказ больше не может использовать. Если оказание услуги не завершено, то к оставшейся части услуги применимо право на отказ.

В таких случаях поставщик услуг обязан потребовать от потребителя заверение, подтверждающее намерение потребителя начать оказание услуги в течение срока использования права на отказ, а также информировать потребителя о потере права на отказ, если оказание услуги будет полностью завершено. В случаях, когда право на отказ сохраняется из-за того, что оказание услуги полностью не завершено, потребитель обязан возместить поставщику стоимость услуг за тот объем, который был оказан в течение срока права на отказ, до даты его использования.

Приобретение цифрового содержания

Особо следует подчеркнуть упомянутые вопросы, которые относятся к поставке цифрового содержания. Это видео, аудио и другие типы файлов, которые скачивает потребитель. Потребитель теряет право на отказ, если по его инициативе уже начато скачивание цифрового содержания, которое не поставляется на материальном носителе данных. В этом случае, торговец должен потребовать от потребителя четко высказанного согласия начать поставку цифрового содержания до окончания срока права на отказ и информацию о том, что в случае начала поставки цифрового содержания право на отказ больше не сможет использоваться.

В отличие от услуг, в случае цифрового содержания, право на отказ теряется при начале (без завершения) поставки соответствующего нематериального типа доставки цифрового содержания, и потребитель не может требовать возмещения за возможно недополученное цифровое содержание.

Эти правила имеют большое значение, потому что, если торговец не выполнит требования к запросу подтверждения и предупреждения потребителя, потребитель право на отказ по отношению к дистанционным договорам о поставке услуг и цифрового содержания, выполнение которых начато до истечения срока права на отказ, не теряет.

Распространяются ли дистанционные договоры на юридических лиц?

Дистанционные договоры или договоры с использованием электронных заказов и других средств дистанционной связи, несомненно, заключаются и действуют также между юридическими лицами.

Тем не менее, [Правила КМ №255](#) относятся только к договорам с потребителем, потому что направлены на защиту прав потребителей. Юридические лица такой защиты, как право на отказ, не имеют.

В отношениях между юридическими лицами (коммерсантами), которым презюмируется достаточный уровень знаний и опыта, определенная ЗЗПП защита при заключении дистанционных договоров не предусмотрена. Предусмотренные в праве потребителей требования к дистанционной связи для заключения договоров не затрагивают правила о заключении электронных договоров и размещении электронных заказов между юридическими лицами (коммерсантами), к которым применяется [Закон "Об услугах информационного общества"](#).