

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА

безопасных действий потребителя при осуществлении дистанционной покупки через Интернет-ресурсы

Торговля через интернет-магазин - это один из наиболее популярных способов дистанционной розничной торговли в Российской Федерации. При дистанционном способе продажи товаров договор розничной купли-продажи заключается на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, размещенным в сети Интернет, в каталогах, проспектах, буклетах, на фотоснимках, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора ([пункт 2 статьи 497](#) Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ); [пункт 1 статьи 26.1](#) Закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителя» (далее – Закон № 2300-1); [пункты 12, 17, 18](#) Правил, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» (далее – Правила).

Дистанционным способом продажи товаров является в том числе продажа товаров в онлайн-магазинах и с помощью владельцев агрегаторов ([абзац 13 преамбулы](#) Закона № 2300-1).

На иностранные интернет-магазины, ориентированные на российского потребителя, распространяются нормы российского законодательства о защите прав потребителей ([пункт 45](#) Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 09.07.2019 № 24).

При этом не допускается продажа дистанционным способом отдельных видов товаров. К таким товарам относятся, например, алкогольная, табачная или никотинсодержащая продукция, кальяны.

Кроме того, в отношении некоторых категорий товаров установлены особенности их продажи дистанционным способом, например лекарственных препаратов для медицинского применения (за исключением лекарственных препаратов, дистанционная торговля которыми запрещена) ([пункт 26](#) Правил).

Заключение договора купли-продажи

Продавец обязан заключить договор с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар на предложенных условиях ([пункт 1 статьи 435](#) ГК РФ; [пункт 12](#) Правил).

До заключения договора продавец должен предоставить покупателю информацию об основных потребительских свойствах товара, адресе (месте нахождения) и полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о месте изготовления, цене, порядке оплаты товара, условиях его приобретения, доставке, сроках службы, годности и гарантийном сроке, а также о сроке действия предложения о заключении договора ([пункт 2 статьи 26.1](#) Закона № 2300-1).

Зарегистрированные на территории Российской Федерации юридические лица обязаны указывать полное фирменное наименование (наименование), основной государственный регистрационный номер, адрес и место нахождения, адрес электронной почты и (или) номер телефона, а индивидуальный предприниматель (далее – ИП) - фамилию, имя, отчество (при наличии), основной государственный регистрационный номер, адрес электронной почты и (или) номер телефона. Указанная информация может размещаться на сайте (странице сайта) в сети Интернет, а также в программе для электронных вычислительных машин (при наличии) ([пункт 19](#) Правил).

Владелец агрегатора также обязан довести до сведения потребителей информацию о себе и продавце (фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес), режим работы, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица, фамилия, имя, отчество (если имеется), государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве ИП), а также об имеющихся изменениях в указанной информации. Владелец агрегатора доводит до сведения потребителей информацию о себе и продавце посредством ее размещения на своем сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Информацию о продавце владелец агрегатора вправе довести до сведения потребителей посредством размещения на своем сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет ссылки на сайт продавца (исполнителя) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет ([пункт 1.2 статьи 9](#) Закона № 2300-1).

Владелец агрегатора, предоставивший потребителю недостоверную или неполную информацию о товаре или продавце, на основании которой потребителем был заключен договор купли-продажи с продавцом, несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему такой информации, за исключением случая, когда владелец агрегатора не изменяет информацию о товаре, предоставленную продавцом и содержащуюся в предложении о заключении договора купли-продажи ([пункт 2.1 статьи 12](#) Закона № 2300-1).

При дистанционной продаже товара продавец предоставляет покупателю полную и достоверную информацию о товаре посредством ее размещения на сайте или странице сайта в сети Интернет, в программе для электронных вычислительных машин, в средствах связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.), в каталогах, буклетах, проспектах, на фотографиях или в других информационных материалах ([пункт 18](#) Правил).

При дистанционной продаже товара через Интернет продавец обязан обеспечить возможность ознакомления покупателя с офертой путем ее размещения на соответствующем сайте (странице сайта) и (или) в программе для электронных вычислительных машин, если соглашением между продавцом и владельцем агрегатора не предусмотрен иной порядок исполнения такой обязанности ([пункт 17](#) Правил).

Также продавец должен довести до покупателя информацию о форме и способах направления претензий. Если такая информация не представлена на соответствующем сайте (странице сайта) или в программе для электронных вычислительных машин, покупатель вправе направить претензию в любой форме и любым способом ([пункт 21](#) Правил).

Договор розничной купли-продажи товара дистанционным способом считается заключенным с момента выдачи (передачи) продавцом покупателю документа, подтверждающего оплату товара (например, кассового чека), или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя заключить договор розничной купли-продажи ([пункт 13 Правил](#)).

При дистанционной продаже товара с использованием сети Интернет или программы для электронных вычислительных машин после получения продавцом сообщения покупателя о намерении заключить договор купли-продажи продавец предоставляет покупателю подтверждение заключения договора, которое должно содержать номер заказа или иной способ его идентификации, позволяющий покупателю получить информацию о заключенном договоре и его условиях ([пункт 14 Правил](#)).

Доставка товара покупателю

Доставленный товар передается покупателю по указанному им адресу, а при отсутствии покупателя - любому лицу, предъявившему информацию и номере заказа или иное (в том числе электронное) подтверждение заключения договора или оформления заказа, если иное не предусмотрено законодательством или договором купли-продажи.

Если доставка товара была произведена в установленные договором сроки, но товар не был передан покупателю по его вине, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, на условиях, предусмотренных договором ([пункт 20 Правил](#)).

За нарушение срока передачи товара покупатель может предъявить продавцу требование о возмещении убытков, причиненных вследствие нарушения срока доставки товара ([статья 15 ГК РФ](#); [пункты 1, 2 статьи 13 Закона № 2300-1](#)).

Кроме того, если товар был предварительно оплачен покупателем полностью или частично, то в случае нарушения срока доставки с продавца может быть взыскана неустойка (пени) в размере 0,5% суммы предварительной оплаты за каждый день просрочки, но не более суммы предварительной оплаты ([пункт 3 статьи 23.1 Закона № 2300-1](#)).

При заключении договора купли-продажи через агрегатора в случае, если товар, в отношении которого потребителем внесена предварительная оплата на банковский счет владельца агрегатора, не передан потребителю в срок, потребитель вправе предъявить требование к владельцу агрегатора о возврате суммы произведенной им предварительной оплаты товара ([пункт 2.2 статьи 12 Закона № 2300-1](#)).

В момент доставки товара покупателю в письменной форме (в том числе с помощью электронных и иных технических средств) должна быть предоставлена информация о товаре, а также о порядке и сроках его возврата ([пункт 3 статьи 26.1 Закона № 2300-1](#); [пункт 18 Правил](#)).

Продавец в момент доставки товара обязан довести до сведения покупателя в письменной форме, в частности, следующую информацию ([пункт 2 статьи 10](#), [пункт 3 статьи 26.1 Закона № 2300-1](#)):

наименование технического регламента или иное обозначение, установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара;

об обязательном подтверждении соответствия товара обязательным требованиям, обеспечивающим его безопасность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

об основных потребительских свойствах товара, а в отношении продуктов питания - их составе (в том числе наименование пищевых и биологически активных добавок, информацию о наличии в продукте компонентов, полученных с применением ГМО), пищевой ценности, назначении, условиях их применения и хранения, способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки), противопоказаниях;

о цене в рублях и условиях приобретения товара, в том числе при оплате товара через определенное время после его передачи, полную сумму, подлежащую выплате покупателем, и график погашения этой суммы;

о гарантийном сроке, если он установлен;

о правилах и условиях эффективного и безопасного использования товаров;

о сроке службы (годности) товара, а также сведения о необходимых действиях покупателя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товар по истечении указанных сроков представляет опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становится непригодным для использования по назначению;

о месте нахождения (адресе), фирменном наименовании (наименовании) изготовителя (продавца), месте нахождения (адресе) уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;

о правилах продажи товаров;

об энергетической эффективности товара, если в отношении товара требование о наличии такой информации определено законодательством Российской Федерации;

о порядке и сроках возврата товара;

о том, что товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки).

Если иное не предусмотрено договором, одновременно с передачей товара продавец обязан передать покупателю принадлежности товара и относящиеся к нему документы (технический паспорт, сертификат качества, инструкцию по эксплуатации и т.п.), предусмотренные законодательством Российской Федерации или договором ([пункт 2 статьи 456](#) ГК РФ).

Отказ от товара или его возврат продавцу

Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его получения. При этом отказаться от товара надлежащего качества после его получения можно в следующие сроки ([пункт 4 статьи 26.1](#) Закона № 2300-1):

в течение семи дней после передачи товара;

в течение трех месяцев с момента передачи товара, если в момент его доставки потребителю не была предоставлена письменная информация о порядке и сроках возврата товара.

По общему правилу возврат товара надлежащего качества (за исключением лекарственных препаратов для медицинского применения) возможен в вышеуказанные сроки при соблюдении следующих условий ([статья 493](#) ГК РФ; [абзац 3, 4 пункта 4 статьи](#)

[26.1](#) Закона № 2300-1; [пункты 13, 24, 26, 41, 45, 51](#) Правил, [пункт 43](#) Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17):

сохранены товарный вид, потребительские свойства товара, а также имеется документ, подтверждающий факт и условия его покупки.

При отсутствии такого документа можно ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца, например, на выписку с банковского счета, содержащую сведения, позволяющие идентифицировать покупку. При этом оплата товара путем перевода покупателем средств на счет третьего лица, указанного продавцом, не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной за товар суммы при его возврате;

товар не имеет индивидуально-определенных свойств, в силу которых они могут быть использованы исключительно вами.

Права покупателя при обнаружении недостатков в товаре, приобретенном дистанционным способом, аналогичны правам потребителя при приобретении товаров обычным способом ([пункт 5 статьи 26.1](#) Закона № 2300-1).

Так, при обнаружении в товаре недостатков, которые не были оговорены продавцом, покупатель вправе по своему выбору ([пункт 1 статьи 18](#) Закона № 2300-1):

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

б) потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

в) потребовать замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом цены товара (в отношении технически сложных и дорогостоящих товаров эти требования подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков);

г) 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 ([пункт 1 статьи 18](#) Закона № 2300-1).