**О правилах продажи товаров дистанционным способом**

 При дистанционном способе продажи товаров договор розничной купли-продажи заключается на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, размещенным в сети Интернет, в программе для электронных вычислительных машин, в средствах связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.), в каталогах, проспектах, буклетах, на фотоснимках, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (п. 2 ст. 497 Гражданского Кодекса РФ (далее – ГК РФ; п. 1 ст. 26.1 Закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1); п. п. 12, 17, 18 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, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 (далее – Правила № 2463). Продавец обязан заключить договор с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар на предложенных условиях (п. 1 ст. 435 ГК РФ; п. 12 Правил N 2463). Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), 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. Дистанционным способом продажи товаров является в том числе продажа товаров в онлайн-магазинах и с помощью владельцев агрегаторов информации о товарах (абз. 13 преамбулы Закона N 2300-1). На иностранные интернет-магазины, ориентированные на российского потребителя, распространяются нормы российского законодательства о защите прав потребителей (п. 45 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 09.07.2019 N 24). При этом не допускается продажа дистанционным способом отдельных видов товаров. К таким товарам относятся, например, алкогольная, табачная или никотинсодержащая продукция, кальяны. 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) (п. 26 Правил N 2463). Зарегистрированные на территории РФ юридические лица обязаны указывать полное фирменное наименование (наименование), основной государственный регистрационный номер, адрес и место нахождения, адрес электронной почты и (или) номер телефона, а 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) (п. 19 Правил N 2463). 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 своих сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Информацию о продавце владелец агрегатора вправе довести до сведения потребителей посредством размещения на своих сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет ссылки на сайт продавца (исполнителя) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (п. 1.2 ст. 9 Закона N 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 (п. 2.1 ст. 12 Закона N 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 (п. 18 Правил N 2463). 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 (п. 17 Правил N 2463). 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 (п. 21 Правил N 2463). 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 (п. 5 ст. 1.2 Закона от 22.05.2003 N 54-ФЗ; п. 13 Правил N 2463; Письмо Минфина России от 09.06.2022 N 30-01-15/54926). 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 (п. 14 Правил N 2463). 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 (п. 20 Правил N 2463). За нарушение срока передачи товара покупатель может предъявить продавцу требование о возмещении убытков, причиненных вследствие нарушения срока доставки товара (ст. 15 ГК РФ; п. п. 1, 2 ст. 13 Закона N 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 (п. 3 ст. 23.1 Закона N 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 (п. 2.2 ст. 12 Закона N 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 (п. 3 ст. 26.1 Закона N 2300-1; п. 18 Правил N 2463). Продавец в момент доставки товара обязан довести до сведения покупателя в письменной форме, в частности, следующую информацию (п. 2 ст. 10, п. 3 ст. 26.1 Закона N 2300-1):

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

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

 • 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 РФ;

 • 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 РФ или договором (п. 2 ст. 456 ГК РФ).

 Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его получения независимо от того, была ли произведена оплата товара (п. 4 ст. 26.1 Закона N 2300-1).

Кроме того, отказаться от товара надлежащего качества можно в следующие сроки (п. 4 ст. 26.1 Закона N 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.

Возврат товара надлежащего качества (за исключением лекарственных препаратов для медицинского применения) возможен в вышеуказанные сроки при соблюдении следующих условий:

 • 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.

При обнаружении в товаре недостатков, которые не были оговорены продавцом, покупатель вправе по своему выбору (п. 1 ст. 18 Закона N 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 (п. 1 ст. 18 Закона N 2300-1).