

СВОДКА ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

к проекту национального стандарта

ГОСТ Р 2016 Руководство по добросовестной практике продажи товаров дистанционным способом с использованием сети Интернет (шифр 1.0.111-1.005.16)

Структурный элемент стандарта	Замечание, предложение	Заключение разработчика (результаты публичного обсуждения)
Наименование организации или иного лица (номер письма, дата) Ассоциация электронных торговых площадок, письмо б/н от 9 января 2017 г.		
	Предлагается следующее определение термина «торговая Интернет-площадка»: - Информационный сайт, где осуществляется интерактивное взаимодействие продавцов и покупателей в целях реализации дистанционной купли-продажи товаров.	Принято
	Необходимо обозначить пределы сферы регулирования ГОСТа в контексте общего понятия электронной торговли, что позволит соотнести предлагаемый стандарт с существующими регламентирующими и стратегическими документами, относящимися к правоотношениям в области электронной торговли.	Принято
	Определение области регулируемых ГОСТом правоотношений в контексте понятия электронной торговли в том числе позволит привести используемые в тексте термины «дистанционная торговля» и «торговая Интернет-площадка» в соответствие с применимыми	Принято. 1. Термин изменен: продажа товаров дистанционным способом с использованием сети Интернет - продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с

	<p>нормативно-правовыми актами РФ и относящейся к электронной торговле терминологией, используемой в дискурсе международных форумов и организаций. В частности, термин «торговая Интернет-площадка» не является стандартным применительно к отношениям купли-продажи в секторе B2C электронной торговли, наряду с понятием электронной торговой площадки, прежде всего относясь к электронной торговле в секторах B2B и B2G.</p>	<p>предложенным продавцом описанием товара, исключаящими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.</p> <p>2. Термин «Торговая Интернет-площадка» удален</p>
	<p>Во Введении отмечается необходимость совершенствования регулирования дистанционных способов оказания услуг, однако далее в тексте регулирование сферы услуг не рассматривается. Необходимо уточнить позицию по включению соответствующей области правоотношений в сферу регулирования ГОСТа.</p>	<p>Принято</p>
	<p>Определение «продавец» требует уточнения с целью установления прав и обязанностей как фактических собственников или владельцев товаров, выступающих в роли продавца в формате электронной торговли B2C, так и прав и обязанностей третьей стороны (агента), которая</p>	<p>Отклонено.</p> <p>Определение «продавец» соответствует определению в законе (п. 2 Правил продажи товаров дистанционным способом (27.09.2007 г. N 612)), и немного конкретизировано под интернет продажи (которые призван регулировать ГОСТ)</p>

	может являться участником сделки купли-продажи, не являясь фактическим собственником или владельцем товаров.	Внесение определения агентов будет выходить за пределы потребительских правоотношений которые призван регулировать данный стандарт.
П. 4.1	Предлагаем дополнить информационной позицией «изготовитель товара».	Принято
П.5	Размещение продавцом таких идентификационных сведений, как полное наименование торговой Интернет-площадки и своего ИНН, представляется целесообразным отнести к обязанностям продавца, а не к рекомендованным действиям.	Принято
п. 12.1	Размещение информационных сведений о порядке замены или возврата товаров ненадлежащего качества, не соответствующих заявленным характеристикам, представляется целесообразным отнести к обязанностям продавца, а не к рекомендованным действиям.	Принято
Иван Кургузов Заместитель председателя Оргкомитета выставки ЕСОМ Ехро'17,Руководитель Оргкомитета премии "Большой оборот", письмо б/н 21.11. 2016		
	Почему в ГОСТе рассматривается только дистанционная интернет-торговля, а, например, не рассматривается торговля по-образцу?	РИПИ как организация, одна из функций которой по уставу - защита прав потребителей, получали много жалоб потребителей именно на нарушения в сфере торговли через Интернет. Поэтому акцентировали свое внимание именно на этой теме.

	<p>Есть ГОСТ "Торговля. Термины и определения". Там уже определены понятия "продавец", "покупатель", "интернет-магазин" и многие другие. Кстати, в представленном Вами ГОСТе "интернет-магазин" противоречит тому определению</p>	<p>В данном ГОСТе дано новое определение «интернет-магазина», оно не противоречит определению, данному в ГОСТ "Торговля. Термины и определения"</p>
	<p>"О порядке отмены оформленного заказа". Если разработчики утверждают, что происходит дистанционная продажа, то речь идёт не про отмену заказа, а про расторжение заключенной сделки</p>	<p>Отклонено. Суть данных определений одинакова, однако потребителю более понятна приведенная в ГОСТ формулировка «отмена заказа». Она является общеупотребительной, в отличие от термина «расторжение заключенной сделки», которая в данном случае не будет ясна потребителю без дополнительных объяснений, т.к. для потребителя неочевиден момент заключения сделки в момент заказа.</p>
	<p>В целом, список неплохой, но слишком избыточный. интернет-магазины обычно размещают подобную информацию на 1-2 страницах. Попряд для пользователя это будет нечитаемый материал.</p>	<p>Отклонено. Данный список выработан на основании реального опыта – жалоб потребителей при заказе товаров в интернет-магазинах. Все пункты являются необходимыми.</p>
	<p>Везде слово "Рекомендуется" - Внутри ГОСТа могут быть разделения на уровни сервиса, но это не рекомендации. Магазин или следует ГОСТу, или не следует. Если написаны рекомендации, то можно следовать, но не выполнять.</p>	<p>Отклонено. Все положения данного ГОСТа могут носить обязательный характер. В данном случае формулировки «должен» и «рекомендуется» синонимичны и их исполнение зависит от возможностей конкретного продавца. Если продавец руководствуется не всеми положениями ГОСТа, ссылаться можно только на те пункты, которые исполняются. В противном случае это является донесением продавцом до потенциальных потребителей неполного объема информации.</p>

	<p>При онлайн-оплате банковской карте продавец видит у себя на счету средства через неделю, а то и две. Покупателю уже это не интересно</p>	<p>Отклонено. Подтверждение о получении средств является существенным для покупателя, независимо от времени их поступления. Заказ оформляется после получения средств</p>
	<p>В стандарте описана информация, которую интернет-магазин, торгующий ТОЛЬКО дистанционным способом, должен донести до потребителя, а также система связи между продавцом и покупателем. Это наименьшая из задач, которую должен решить ГОСТ.</p>	<p>Отклонено. Задачи данного ГОСТа описаны в преамбуле. Для решения других задач необходимо создание других документов.</p>
	<p>В проекте отсутствуют главные элементы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Чёткое отделение дистанционного способа. Не на основе расплывчатого законодательного определения, а однозначное. В очередной раз повторяюсь, традиционная ситуация - это когда покупатель платит наличными курьеру и перед оплатой вскрывает упаковку и знакомится с товаром. 	<p>Определение дистанционного способа продажи с использованием сети интернет дано четко. В законодательстве дано однозначно.</p>
	<p>Движение ответственности за сделку в процессе её исполнения</p>	<p>Не ясен вопрос</p>
	<p>Участие третьих сторон - платёжных систем, служб доставки и товарных агрегаторов. Кто когда и за что отвечает</p>	<p>В задачу данного ГОСТа не входило регулирование деятельности платёжных систем, служб доставки и товарных агрегаторов. А лишь отношения Потребитель (покупатель) – Продавец (изготовитель, импортер).</p>
	<p>Определение сложных</p>	<p>Вопрос не понятен.</p>

	моментов в законодательстве в таких случаях, например при так любимом дистанционном способе покупателю доставляется товар, а службы доставки не умеют доставлять товары. В том числе, Почта России. Служба доставки умеет доставлять либо груз, либо отправление.	
	Кто именно продавец, кто заключает договор розничной купли-продажи	Продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи (Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей")
Ассоциация компаний розничной торговли (АКОРТ)		
письмо б/н от 19.01.2017		
	Документ не во всех положениях удовлетворяет требованиям применения правовой (и даже общепринятой) лексики (например, п.3.2., 3.4., 11.8 и другие)	Отклонено. Понятия «сведения утилитарного характера» п. 3.2., «интерфейс» 3.4 и т.п. отличаются от правовой лексики, но могут быть использованы в стандарте.
	Ряд положений не соответствует/не в полной мере соответствует имеющимся правовым нормам: Закону о защите прав потребителей, Правилам продажи товаров дистанционным способом (например, пункты 2.2., 2.3, 3.3, 3.7., 4.1 и другие).	Отклонено. Пункты 2.2, 2.3 являются терминами-определениями для данного ГОСТа. Пункты 3.3. и 3.7 и 4.1. соответствуют правовым нормам.
	Присутствуют в ряде пунктов формулировки "рекомендуется", однако в соответствии с Законом или Правилами эти требования являются обязательными для	Принято.

	продавцов.	
	Введено понятие "торговая интернет-площадка", однако четко правовой статус этой площадки не определяется, определение носит очень обобщенный характер.	Принято. интернет-магазин: интернет-сайт, посредством которого продавец осуществляет продажу покупателям товаров дистанционным способом с использованием сети Интернет
	Размещение на сайте Интернет-магазина активных ссылок на актуальные редакции нормативно-правовые актов, регулирующих договорные и связанные с ними отношения с покупателями» - это слишком общая норма, актов, регулирующих отношения с потребителям очень много. Предлагаем ограничиться уже существующим регулированием, содержащимся в Постановлении Правительства по дистанционной торговле, т.к. оно представляется достаточным.	Принято. Формулировки изменены
	Направление покупателям на адрес электронной почты подтверждения о получении денежных средств, как при наличном, так и при безналичном способах оплаты.» - для продавца это не имеет смысла, поскольку продавец видит движение средств во внутренней трэкинг-системе. Для покупателя: при наличных расчетах покупатель и так знает, что он произвел оплату и получил чек, получил ли деньги продавец – это не проблема	Отклонено. В настоящее время пункты изложены следующим образом: П. 9 «Продавцам рекомендуется в случае безналичной оплаты товаров направлять покупателям на адрес электронной почты либо в Личный кабинет, созданный на торговой Интернет-площадке, подтверждение о получении денежных средств, бланк накладной и (или) акта сдачи-приёмки» Это имеет смысл для покупателя – информация о том, что продавец получил

	<p>покупателя. При безналичной оплате – оплата отражается в интернет-кабинете покупателя.</p>	<p>оплату. Накладная или Акт должны быть предоставлены после оплаты безналичным путем, поэтому представляется не сложным направить их и в электронном виде.</p> <p>6. П. 10 Наличная оплата товаров</p> <p>Продавцам рекомендуется в случае наличной оплаты товаров направлять покупателям на адрес электронной почты, либо в Личный кабинет, созданный в интернет-магазине сведения о сумме заказа, включая доставку товара и скидки, о порядке оплаты.</p> <p>Имеет значение, т. к. в случае утраты чека останется дополнительное подтверждение оплаты.</p>
	<p>«Размещение активных ссылок на документы, подтверждающие соответствие товаров обязательным требованиям (декларации, сертификаты), в разделах, касающихся описательных характеристик товаров.». Для предпринимателей это означает дополнительные расходы на доработку ПО и расходы на дополнительный персонал. Также в этом случае непонятно, как продавать товары по предварительному заказу, так как предварительный заказ может начинаться, когда сертификации еще нет.</p>	<p>Отклонено.</p>

	<p>Положения п. 5 ГОСТа не предусматривают публикацию информации относительно агентов, которые очень часто реализуют товар путем перепродажи.</p> <p>Полагаем необходимым также включить в обязательный перечень информацию о том, является ли продавец агентом или нет.</p> <p>Покупатель будет обращать внимание на то, магазин это или агент.</p>	<p>Отклонено. Неясно что имеется ввиду под термином агент в потребительских правоотношениях</p> <p>Введение составляющей «Агенты» для потребительских правоотношений, которые мы рассматриваем не важны. Важен продавец.</p>
	<p>Надлежит публиковать юридический адрес.</p>	<p>Принято</p>
	<p>Не ясна позиция по п. 11.7 ГОСТа относительно введения платной услуги по возврату товара. Здесь надлежит тогда вводить предельный срок такого возврата, для целей исключения злоупотребления покупателем своим правом, возможность самостоятельного установления тарифа такого возврата, а также услуг по доставке, что покрывает убытки продавца.</p>	<p>Формулировка частично изменена.</p> <p>12.7 Продавцам рекомендуется обеспечить покупателей возможностью пользования платной услугой возврата товаров надлежащего качества, соответствующих заказу покупателя, силами продавцов по месту нахождения покупателей, в сроки установленные законодательством или условиями договора купли-продажи. Тарифы на услуги, указанные в настоящем пункте, устанавливаются продавцами и доводятся до сведения покупателей.</p>
	<p>Если покупатель отказался от доставки, предложив свою компанию, то нелогично обязывать продавца указывать на сайте "сроки доставки товара, стоимость услуг по доставке, о материалах, используемых для упаковки и доставки". По существу данный пункт вводит в заблуждение относительно статуса договора</p>	<p>Принято. Такой смысл не был заложен.</p> <p>Формулировка изменена</p>

	доставки, поскольку условие о перевозке подлежит урегулированию за рамками договора купли-продажи	
Общероссийский союз общественных объединений «Союз потребителей Российской Федерации» (СПРФ)		
п. 2.7	<p>Заменить термин «торговая интернет-площадка» на «агрегатор товаров (услуг) (далее – агрегатор) - организация независимо от её организационно-правовой формы, либо индивидуальный предприниматель, предоставляющие на своем сайте в сети «Интернет» в отношении определенного товара (услуги) возможность потребителю одновременно ознакомиться с информацией о товаре (услуге), реализуемом (оказываемой) продавцом (исполнителем) по договору купли-продажи (договору возмездного оказания услуг), заключить с продавцом (исполнителем) договор купли - продажи (договор возмездного оказания услуг), а также произвести предварительную оплату данного товара (услуги) непосредственно на банковский счет такой организации (индивидуального предпринимателя)»</p>	<p>Определение термина торговая Интернет-площадка изменено.</p> <p>В данном стандарте рассматриваются только продавцы и покупатели, без учета отношений с агентами и третьими лицами (исключение - кассовые-агенты), как и в Законе «о защите прав потребителей» и в «Правилах продажи товаров дистанционным способом» (утв. постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. N 612). Если регламентировать деятельность агентов и др. третьих лиц мы, возможно, выйдем за рамки потребительских правоотношений, что не предусматривалось при разработке стандарта.</p>
	<p>Наиболее острой проблемой в отношениях потребителей с интернет-магазинами в последние годы стало непризнание все большим числом продавцов, доставляющих потребителю заказанные им товары посредством</p>	<p>Принято частично.</p> <p>Сложно согласиться с тем, что указанные отношения являются неопределенными, т. к. они совершенно точно определены законодательно. Среди имеющихся обращений граждан в ИС СПРОСпотребнадзор отсутствуют</p>

	<p>курьера (на которого одновременно возлагается обязанность принятия платы и выдачи кассового чека), того, что продажа осуществлена дистанционным способом и, соответственно, регулируется нормами ст.26-1 Закона РФ «О защите прав потребителей». Поскольку эти нормы дают потребителям очень важные преимущества, неопределенность в отношении их применимости создает неприемлемые риски для потребителей. Поэтому указание продавцом в своей оферте на применимость (или неприменимость) к предлагаемой им сделке норм ст. 26-1 должно быть определено как необходимое условие его добросовестной практики. Возможно также размещение такого указания на сайте агрегатора (в отношении всех или определенной части предложений продавцов), но только в том случае, если соответствующее условие включено в договоры агрегатора с продавцами.</p>	<p>обращения граждан по этому поводу.</p> <p>Но, можно полностью согласиться, что в интересах потребителей будет не лишним проинформировать покупателей, что к сделкам применяются нормы законодательства о дистанционной торговле. Однако, возможно, будет достаточным указать данную информацию один раз на сайте, и не указывать в каждой оферте продавца.</p> <p>Добавлены: п. 1.3 Настоящий стандарт конкретизирует и дополняет (в части добросовестной практики продажи товаров дистанционным способом с использованием сети Интернет) отдельные нормы и положения обязательного к применению действующего законодательства. И п. 4.3 Продавцам рекомендуется размещать информацию, о применении к договорам купли-продажи норм ст. 26-1 закона «О защите прав потребителей».</p>
	<p>Необходимо определить главное ключевое понятие стандарта – «дистанционный способ продажи товаров с использованием сети интернет», конкретизировав определение статьи 26-1 Закона РФ «О защите прав потребителей» применительно к интернет-торговле: Например:</p>	<p>Принято. Термин изменен. продажа товаров дистанционным способом с использованием сети Интернет: продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, представленным с использованием информационно-телекоммуникационной</p>

	<p>«Способ продажи товара, при котором потребитель принимает решение о его приобретении на основании ознакомления с предложенным продавцом на сайте в сети интернет описанием товара и не имеет возможности непосредственно ознакомиться с приобретаемым товаром или образцом такого товара при заключении договора купли-продажи».</p>	<p>сети "Интернет", исключая возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.</p>
	<p>надо разъяснить продавцам и потребителям, что в соответствии с ГК РФ «Договор считается заключенным в момент получения лицом, направившим оферту, ее акцепта» (п.1 ст. 433), «Акцептом признается ответ лица, которому адресована оферта, о ее принятии» (п.1 ст.438) и «Совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора ..., считается акцептом, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не указано в оферте (п.3 ст.438).</p>	<p>Отклонено. Мы избежали излишнего дублирования законодательства при подготовке стандарта. В стандарте отражены главным образом неурегулированные проблемные, спорные или неявные моменты правового регулирования.</p>
	<p>В числе условий добросовестной практики продавца следовало бы дополнительно указать: - выполнение им обязательных требований законодательства к лицам,</p>	<p>Принято</p>

	<p>осуществляющим такую деятельность, и к самой деятельности по розничной продаже товаров с использованием сети интернет (желательно перечислить основные требования, специфические для данной формы торговли, либо указать нормативно-правовые акты, содержащие такие требования);</p>	
	<p>Информирование потребителей о предлагаемом продавцом или агрегатором с согласия продавца порядке досудебного разрешения их споров с продавцом о соответствии номенклатуры переданных товаров заказу потребителя и о качестве этих товаров</p>	<p>Принято частично</p> <p>П. 13 ГОСТа посвящен возврату товаров ненадлежащего качества или не соответствующих заявленным характеристикам.</p> <p>«Номенклатура переданных товаров» проверяется как правило при приеме товара, в дальнейшем крайне сложно доказать ее несоответствие заказу. Кроме того это несколько другой род правоотношений, тут речь идет о невыполнении обязанностей по договору продавцом, что вероятно не требует отдельного регулирования.</p>
	<p>Наличие у продавца системы самоконтроля исполнения заказов и оценки поставщиков.</p>	<p>Отклонено. Это не относится к потребительским правоотношениям. У продавца может и не быть подобной системы, и обязать иметь ее представляется чрезмерным.</p>
п. 2.2.	<p>Вводится понятие «дистанционная интернет-торговля», которое в дальнейшем не используется.</p>	<p>Принято. Термин удален</p>
п. 2.3.	<p>Убрать «обратная доставка товара»</p>	<p>Принято</p>
п. 2.5.	<p>Определение термина «продавец» склеено их двух фрагментов закона таким образом,</p>	<p>Принято, определение термина исправлено.</p> <p>продавец: организация независимо от ее</p>

	что последние слова «такого договора» оказались не согласованы с предыдущим текстом.	организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу товаров дистанционным способом с использованием сети "Интернет"
п. 2.6.	Определение товара с индивидуально-определенными свойствами противоречит здравому смыслу и п.4 ст.26-1.	Принято. Термин удален
	Ряд требований носит слишком неконкретный характер, не позволяющий в рамках стандарта оценить их выполнение (например, «площадка должна иметь доступный интерфейс, обеспечивающий оперативность взаимодействия»)	Принято Формулировка изменена на « интуитивно понятный», как более общепринятую и ясную чем «доступный»
	Продавцам «рекомендуется разработать готовые формы опросных листов» (п. 3.4.), но не предлагаются такие «готовые формы», что было бы естественно для стандарта	Отклонено. Подобная форма не является сложной, приводит унификацию возможно излишне
	Требования к продавцам и рекомендации им размещены в разделе 3 «Торговая интернет-площадка», хотя продавцы самостоятельны по отношению к площадке и ее организатор может предъявлять, а может и не предъявлять к ним такие требования. А в разделе 5 первым идентифицирующим признаком продавца оказывается наименование торговой интернет-площадки, то есть чужого сайта. Раздел 5 создает впечатление, что	Термин Торговая интернет-площадка удален. Дан термин интернет-магазин: интернет-сайт, посредством которого продавец осуществляет продажу покупателям товаров дистанционным способом с использованием сети Интернет

	<p>потребитель покупает товару торговой площадки, то есть сайта, у которого есть продавцы и консультанты, а не у интернет-магазина, представленного на этой площадке, что может вводить потребителей в заблуждение относительно того, с кем они вступают в договорные отношения. Подобную двусмысленность необходимо устранить.</p>	
	<p>Неоднократно используемое словосочетание «информационные сведения» тавтологично, лучше заменить его на «информация». В разделе 5 оно к тому же оказывается синонимом «идентификационных сведений».</p>	<p>Принято.</p>
	<p>Представляется не вполне корректной стилистика текста, сочетающая разные модальности положений стандарта («должны» и «рекомендуется»). Руководство по добросовестной практике должно описывать характеристики соответствующей практики (на самом деле – практик), являющиеся существенными условиями ее оценки как добросовестной практики.</p>	<p>Отклонено. Разные модальности положений стандарта применялись в зависимости от смысла пункта, от степени долженствования и возможности его соблюдения всеми продавцами.</p>

Руководитель разработки

Председатель Экспертного Совета

_____ Волчек С. Г.

личная подпись

Составитель сводки отзывов

_____ Наниев А.И.

личная подпись

Составитель сводки отзывов

_____ Ярмухаметова А.Ю.

личная подпись