

---

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО**

**ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ**

---



**НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
СТАНДАРТ  
РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

**ГОСТ Р**

---

**РУКОВОДСТВО ПО ДОБРОСОВЕСТНОЙ ПРАКТИКЕ  
ПРОДАЖИ ТОВАРОВ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ С  
ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СЕТИ ИНТЕРНЕТ**

**Москва  
Стандартинформ  
2017**

Председатель ТК 111

Исполнитель  
Тел.: (499)165-56-71, Моб.тел.:8 (917)077-34-57  
info@ripi-test.ru

И. В. Виноградова

А.Ю. Ярмухаметова

## Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Автономной некоммерческой организацией «Российский институт потребительских испытаний» (РИПИ)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 111 «Защита прав потребителей на основе контроля продукции на стадиях обращения и при оказании услуг»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок – в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования – на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет ([www.gost.ru](http://www.gost.ru))*

Стандартинформ, 2017

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

## Содержание

Область применения

Термины и определения

Интернет магазин

Информация о продавце

Информация о товарах и условиях их продажи

Подтверждение принятия акцепта, оформление заказа на покупку товаров и заключение договора купли-продажи

Информация об организациях, занимающихся выдачей кассовых чеков

Безналичная оплата товаров

Наличная оплата товаров

Доставка товаров

Отказ покупателя от товаров надлежащего качества, соответствующих заказу покупателя

Замена или возврат товаров ненадлежащего качества, не соответствующих заявленным характеристикам

## Введение

В настоящее время все большее количество потребительских товаров приобретается путем дистанционных способов торговли. Растет число интернет-магазинов. Опыт зарубежных стран с развитой рыночной экономикой говорит о том, что эта тенденция будет усиливаться и в России.

С ростом доли дистанционных продаж (главным образом телекоммуникационных) неуклонно возрастает и количество жалоб потребителей на действия продавцов. Продавцы, в свою очередь, сталкиваются с проблемой применения на практике норм права, регламентирующих дистанционную торговлю. Серьезной проблемой является также предупреждение и разрешение конфликтов с потребителями.

В настоящее время нет «прозрачного» и однозначного толкования, а, самое главное, применения на практике всеми участниками рынка законодательных норм и правил торговли, которые могут распространяться на дистанционные способы продажи товаров.

Как следствие, назрела необходимость разработки национального стандарта по добросовестной практике дистанционной торговли. Аналога среди российских стандартов в настоящее время нет.

Задача настоящего стандарта – регулирование процессов предупреждения и разрешения потенциально возможных конфликтов. Стандарт является инструментом, который позволит уменьшить количество обращений потребителей в контролирующие и надзорные государственные органы, а также снизит число судебных исков, вызванных потребительской неграмотностью, как продавцов, так и потребителей.

---

**РУКОВОДСТВО ПО ДОБРОСОВЕСТНОЙ ПРАКТИКЕ ПРОДАЖИ  
ТОВАРОВ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ С  
ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СЕТИ ИНТЕРНЕТ**

Guidelines on diligent practice for selling goods by electronic shopping

---

Дата введения — 2018—06—01

## 1. Область применения

- 1.1. Настоящий стандарт распространяется на деятельность лиц, занимающихся предпринимательской деятельностью в сфере дистанционных продаж потребительских товаров покупателям исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее: продажа товаров дистанционным способом с использованием сети Интернет).
- 1.2. Стандарт устанавливает принципы добросовестной практики и рекомендации по продаже товаров дистанционным способом с использованием сети Интернет.
- 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.

## 2. Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями.

---

**Издание официальное**

- 2.1. **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 сети Интернет, исключающим возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.
- 2.2. **покупатель:** Гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий товары дистанционным способом с использованием сети Интернет исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
- 2.3. **продавец:** Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу товаров дистанционным способом с использованием сети Интернет.
- 2.4. **интернет-магазин:** Интернет-сайт, посредством которого продавец осуществляет продажу покупателям товаров дистанционным способом с использованием сети Интернет
- 2.5. **активная ссылка:** Ссылка, открытие которой приводит к переходу на другую информационную страницу или сайт.

### 3. Интернет-магазин

- 3.1. Интернет-магазин должен иметь интуитивно понятный интерфейс, обеспечивающий оперативность взаимодействия покупателя с продавцом.
- 3.2. В интернет-магазине, помимо сведений, размещение которых предусмотрено законодательством, необходимо размещать следующую важную для потребителей информацию:
- Фирменное наименование (наименование) интернет-магазина (в случае его наличия);
  - о правовых нормах, регулирующих договорные отношения продавцов и покупателей при дистанционном способе продажи, в том числе и о применении к договорам купли-продажи норм ст. 26-1

(дистанционный способ продажи товаров) закона «О защите прав потребителей»;

- о соблюдении требований законодательства о защите персональных данных;
- о порядке направления акцепта;
- о порядке оформления заказа на покупку товаров;
- о порядке отмены оформленного заказа на покупку товаров;
- о порядке оформления договора купли-продажи товаров;
- о порядке расторжения оформленного договора купли-продажи товаров;
- о доступных покупателю способах оплаты произведённых заказов на покупку товаров;
- о порядке отмены платежей по произведённым заказам на покупку товаров;
- о порядке возврата денежных средств в связи с отменой платежей по произведённому заказу на покупку товаров;
- о способах и процедуре осуществления доставки приобретённых товаров;
- о стоимости доставки приобретённых товаров;
- о способах и порядке оплаты назначенной доставки приобретённых товаров;
- о порядке изменения адреса назначенной доставки приобретённых товаров;
- о порядке отмены назначенной доставки приобретённых товаров;
- о возможности получения скидок и дополнительных поощрительных бонусов (в случае их наличия);
- о проведении акций (в случае их наличия);
- о порядке отказа покупателя от товаров надлежащего качества;
- о порядке возврата товаров надлежащего качества, не соответствующих заказу покупателя;
- о порядке замены или возврата товаров ненадлежащего качества, исполнения иных законных требований покупателя;

- о порядке обращения покупателя с жалобой на действия (бездействие) продавца в организацию или иную ассоциацию, членом которых является продавец;
  - о возможности получения бесплатной консультации у представителя продавца.
- 3.3. Информация, размещаемая в интернет-магазине, должна быть актуальной.
- 3.4. Продавцам рекомендуется обеспечить покупателей возможностью размещения индивидуальных отзывов, касающихся оценки качества товаров, оказанных услуг и (или) интерфейса интернет-магазина.
- 3.5. Продавцам рекомендуется разработать готовые формы опросных листов для выявления покупательской оценки качества товаров, оказанных услуг и (или) интерфейса интернет-магазина.

#### **4. Информация о продавце размещаемая в интернет-магазине**

- 4.1. Продавцы обязаны размещать следующие сведения в интернет-магазине:
- 4.2. адрес места нахождения юридического лица, указанный в едином государственном реестре юридических лиц;
- 4.3. адрес (или адреса) места нахождения юридического лица, по которому осуществляется возврат товара, а также прием заявлений, уведомлений, извещений, требований или иных юридически значимых сообщений или отправлений покупателей и других заинтересованных лиц, если этот адрес отличается от адреса указанного в едином государственном реестре юридических лиц;
- 4.4. адрес места нахождения индивидуального предпринимателя, по которому осуществляется возврат товара, а также прием заявлений, уведомлений, извещений, требований или иных юридически значимых сообщений или отправлений покупателей и других заинтересованных лиц;
- 4.5. режим работы продавца (юридического лица или индивидуального предпринимателя)
- 4.6. информацию о своих контактах в сети Интернет: номерах телефонов и иных возможностях для оперативной связи.
- 4.7. ИНН (идентификационный номер налогоплательщика);



- 4.8. если продавцом является индивидуальный предприниматель, он обязан разместить информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.
- 4.9. режим функционирования специалистов интернет-магазина (продавцов, консультантов);

## 5. Информация о товарах и условиях их продажи

- 5.1. В интернет-магазине должна быть размещена следующая информация о товаре:
- максимально детализированная информация об основных потребительских свойствах товара,
  - наименование изготовителя товара,
  - изображение (фотография) товара,
  - габариты,
  - место изготовления,
  - срок службы или срок годности и гарантийный срок,
  - цена товара,
  - условия приобретения товара,
  - условия доставки,
  - порядок оплаты товара,
  - срок, в течение которого действует предложение о заключении договора (о продаже товара на данных условиях)
  - акции, касающиеся цены и условий приобретения и/или доставки товара, с указанием срока их действия.
- 5.2. Продавцы обязаны размещать информацию о всех дополнительных предметах, составляющих полную комплектацию товара, включая пакет инструкций по эксплуатации, сборке (разборке), элементы энергопитания, сопутствующие аксессуары, расходные материалы; *разноракурсные фотографические снимки, полностью соответствующие описательным характеристикам товаров;*
- 5.3. В случае, если товар подлежит обязательной сертификации, продавцы обязаны размещать активные ссылки на действующие сертификаты соответствия в доступном для ознакомления формате (читаемый вид)

непосредственно в разделах, касающихся описательных характеристик товаров.

## **6. Подтверждение принятия акцепта, оформление заказа на покупку товаров и заключение договора купли-продажи**

- 6.1. Продавцам рекомендуется при получении акцепта от покупателей незамедлительно направлять им подтверждение о его принятии, завершении оформления заказа на покупку товаров и заключении договора купли-продажи.
- 6.2. Способы направления подтверждения о принятии акцепта, оформлении заказа на покупку товаров и заключении договора купли-продажи приведены в Таблице 1.

Таблица 1

№	Способы направления подтверждения
1	осуществление входящего телефонного звонка
2	отправление уведомительного SMS-сообщения
3	отправление уведомительного MMS-сообщения (в случае использования фотографических снимков товаров)
4	отправление уведомительного сообщения на адрес электронной почты
5	отправление уведомительного сообщения в Личный кабинет

- 6.3. Продавцам рекомендуется предоставить покупателям возможность выбора наиболее удобного им способа получения подтверждения о принятии акцепта, оформлении заказа на покупку товаров и заключении договора купли-продажи.

## **7. Информация об организациях, занимающихся выдачей кассовых чеков**

В случаях, когда кассовые чеки выдаются покупателям не продавцом, а другой организацией, имеющей соответствующие договорные отношения с продавцом (например, организацией осуществляющей доставку или выдачу), Продавцы

обязаны информировать покупателей о данном факте на стадии оформления заказа.

## **8. Безналичная оплата товаров**

Продавцам рекомендуется в случае безналичной оплаты товаров направлять покупателям на адрес электронной почты либо в Личный кабинет, созданный в интернет-магазине подтверждение о получении денежных средств, бланк накладной и (или) акта сдачи-приёмки.

## **9. Наличная оплата товаров**

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.

## **10. Доставка товаров**

- 10.1. Продавцы обязаны размещать в интернет-магазине перечень предлагаемых ими способов доставки товаров.
- 10.2. Продавцы обязаны при наличии двух и более предлагаемых ими способов доставки товаров предоставить покупателям возможность выбора наиболее удобного способа.
- 10.3. Продавцы обязаны размещать описание каждого предлагаемого ими способа доставки товаров.
- 10.4. В описании способа доставки товаров должны содержаться сведения:
  - о службе, осуществляющей доставку товаров;
  - о доступных способах и порядке оплаты доставки товаров;
  - о стоимости услуги по доставке товаров (или порядок ее расчета);
  - о предполагаемых сроках доставки товаров (или порядок их расчета);
  - о возможности отказа от товаров в случае обнаружения у них недостатков, явно возникших при осуществлении транспортировки<sup>1</sup>;

---

<sup>1</sup> В данном случае имеются в виду недостатки в виде механических повреждений, приведших к утрате потребительских свойств и товарного вида (к примеру, сколы, трещины и т.п.).

- о необходимости оплаты покупателем оказанной услуги по доставке товаров надлежащего качества при отказе покупателя от товара.

10.5. В описании способа доставки товаров рекомендуется информировать о материалах, применяемых для упаковки товаров и их защиты от возможных механических повреждений.

## **11. Отказ покупателя от товаров надлежащего качества, соответствующих заказу покупателя.**

11.1. Продавцы обязаны размещать в интернет-магазине информацию об условиях отказа покупателя от товара надлежащего качества, соответствующего заказу покупателя, и порядке возврата такого товара. При этом необходимо информировать покупателей, что данные товары должны сохранять товарный вид и потребительские свойства.

11.2. Продавцам рекомендуется указывать тот способ связи с покупателями, который может обеспечить наиболее оперативное осуществление возврата товаров надлежащего качества, соответствующих заявленным характеристикам.

11.3. Продавцам рекомендуется предоставить покупателям возможность выбора наиболее удобного им способа связи для возврата товаров надлежащего качества, соответствующих заказу покупателя. Продавцам рекомендуется предоставить покупателям возможность выбора наиболее удобного им способа связи для возврата товаров надлежащего качества, соответствующих заказу покупателя.

11.4. Возможные способы связи продавца и покупателя при возврате товаров надлежащего качества, соответствующих заказу покупателя, приведены в Таблице 2.

Таблица 2

№	Способы связи
1.	осуществление входящего телефонного звонка
2.	отправление уведомительных SMS-сообщений
3.	заполнение веб-формы в Личном кабинете
4.	направление заполненной формы по электронной почте
5.	направление письма в свободной форме по электронной почте

- 11.5. Продавцам рекомендуется разработать готовую форму для покупателей, выступающих с инициативой возврата товаров надлежащего качества, соответствующих заказу покупателя.
- 11.6. Продавцам рекомендуется присваивать идентификационные номера обращениям покупателей, решивших произвести возврат товаров надлежащего качества, соответствующих заказу покупателя, а также вести на основе имеющихся персонифицированных данных электронный журнал учёта таких обращений.
- 11.7. 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.
- 11.8. Продавцы должны информировать покупателей товаров с индивидуально-определёнными свойствами о том, что покупатель, в силу статьи 26.1 закона «О защите прав потребителей», не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определённые свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

## **12. Замена или возврат товаров ненадлежащего качества, не соответствующих заявленным характеристикам**

- 12.1. Продавцы обязаны размещать в интернет-магазине информацию о порядке замены или возврата товаров ненадлежащего качества, не соответствующих заявленным характеристикам.
- 12.2. Продавцам рекомендуется указывать тот способ связи с покупателями, который наиболее оперативно может обеспечить замену или возврат товаров ненадлежащего качества, не соответствующих заявленным характеристикам (см. таблицу 2).
- 12.3. Продавцам рекомендуется предоставить покупателям возможность выбора наиболее удобного им способа связи для замены или возврата товаров

ненадлежащего качества, не соответствующих заявленным характеристикам.

- 12.4. Продавцам рекомендуется предлагать покупателям типовую форму претензии с требованиями замены или возврата товара ненадлежащего качества, иными требованиями, предусмотренными законодательством.
- 12.5. Продавцам рекомендуется регистрировать претензии покупателей с требованиями замены или возврата товаров ненадлежащего качества, иными требованиями, предусмотренными законодательством, а также вести на основе имеющихся персонифицированных данных электронный журнал учёта таких обращений.
- 12.6. В случае расторжения договора купли-продажи товара ненадлежащего качества, продавцу рекомендуется осуществлять прием возвращаемого товара в месте, указанном покупателем.  
В случае отсутствия продавца в регионе нахождения покупателя, продавец обязан сообщать покупателю рекомендуемый способ возврата товара ненадлежащего качества (за счет продавца).
- 12.7. Способ возврата денежных средств выбирается по согласованию продавца и покупателя. Продавцам рекомендуется предоставлять покупателям возможность выбора технически возможного для продавца способа возврата денежных средств покупателю.

## Библиография

- [1] Постановление  
Правительства РФ  
от 19.01.1998 N 55
- Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации
- [2] N 51-ФЗ от 30.11.1994
- Гражданский кодекс Российской Федерации
- [3] Федеральный закон  
от 07.02.1992 № 2300-1
- О защите прав потребителей
- [4] Постановление  
Правительства РФ  
РФ от 27.09.2007 г. N 612
- Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом

---

УДК 006.89; 366.12; 339.162.4. 65.02

ОКС 03.120; 03.100.20

Ключевые слова: интернет-торговля, интернет-магазин, продажа товаров через интернет, защита прав потребителей, правоотношения потребителя и продавца

---

Руководитель организации-разработчика

Автономная некоммерческая организация  
«Российский институт потребительских испытаний» (АНО РИПИ)

Руководитель разработки

Председатель Экспертного Совета \_\_\_\_\_ Волчек С. Г.  
личная подпись

Председатель Высшего Совета

АНО РИПИ \_\_\_\_\_ Виноградова И.В.  
личная подпись

Юрист

\_\_\_\_\_ Наниев А.И.