



ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО BRICK-МАРКЕТИНГА И ПРОГРЕССИВНОЙ РЕКЛАМЫ
В ИНТЕРНЕТ. 8 961 07 70 260 [WR34.RU](http://wr34.ru)

Письмо Роспотребнадзора от 12 октября 2007 г. N 0100/10281-07-32 «О контроле за соблюдением Правил продажи товаров дистанционным способом»

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА
ПИСЬМО

от 12 октября 2007 г. N 0100/10281-07-32

О КОНТРОЛЕ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПРАВИЛ
ПРОДАЖИ ТОВАРОВ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека доводит до сведения, что в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" Правительством Российской Федерации Постановлением от 27 сентября 2007 г. N 612 утверждены Правила продажи товаров дистанционным способом (далее - Правила).

Несмотря на то, что ранее, после введения в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" статьи 26.1 "Дистанционный способ продажи товаров", Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека своим письмом от 08.04.2005 N 0100/2569-05-32 "О пресечении правонарушений при дистанционном способе продажи товаров" уже обращала внимание территориальных органов Роспотребнадзора на необходимость повышения эффективности надзорных мероприятий в указанном сегменте потребительского рынка, их результативность не соответствовала той актуальности, которую проблема защиты прав потребителей приобрела в условиях активно развивающихся и все более входящих в практику повседневной жизни коммуникативных отношений, основанных в первую очередь на современных информационных технологиях. Поэтому с принятием новых Правил, подробно регламентирующих отношения между продавцом и покупателем при продаже товаров дистанционным способом, включая вопросы оказания связанных с этим услуг, Управлениям Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации следует придать указанной работе более системный характер в целях обеспечения не только скорейшего приведения деятельности субъектов хозяйственной деятельности, осуществляющих дистанционную продажу товаров, в соответствие с требованиями вновь принятого нормативного правового акта, но и более действенного пресечения нарушений прав конкретных потребителей в ходе рассмотрения их жалоб и обращений.

В этой связи в целях формирования единообразной правоприменительной практики в деле осуществления контроля и надзора за соблюдением хозяйствующими субъектами обязательных требований, предъявляемых к организации деятельности по дистанционной продаже товаров, территориальным органам Роспотребнадзора необходимо обратить внимание на нижеследующее:

1. В соответствии с п. 8 Правил продавец до заключения договора розничной купли-продажи обязан обеспечить предоставление необходимой информации в объеме,



**ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО BRICK-МАРКЕТИНГА И ПРОГРЕССИВНОЙ РЕКЛАМЫ
В ИНТЕРНЕТ. 8 961 07 70 260 [WR34.RU](http://wr34.ru)**

предусмотренной указанной нормой, которая в контексте соответствующих требований ст. 8 и ст. 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" должна доводиться в наглядной и доступной форме в описании товара, содержащемся в каталогах, проспектах, буклетах, на фотоснимках либо визуальных носителях соответствующей информации, распространяемой средствами связи, или доводиться иными способами, обеспечивающими полное соблюдение указанных требований.

2. Обязанность продавца по доведению до потребителя в письменной форме информации, предусмотренной п. 9 Правил, реализуется им только в момент доставки товара.

3. Пункт 19 Правил не допускает передачу потребителю товаров, не соответствующих предварительной договоренности, если такая передача сопровождается требованием об обязательной оплате товаров.

На практике такого рода факты имеют место быть при продаже товаров с использованием почтовой связи, когда потребителю при получении заказанного товара, упакованного в бандероль, посылку и т.п., в отделениях связи предлагают производить доплату, после чего при вскрытии почтового отправления выясняется, что присланные товары потребителем (полностью или частично) не заказывались.

Несоблюдение продавцами вышеназванных пунктов Правил может служить основанием для их привлечения к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ (нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре, изготовителе, продавце), по ст. 14.7 КоАП РФ (введение в заблуждение относительно потребительских свойств и качества товара), а в последнем случае - по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ (включение в договор розничной купли-продажи условий, ущемляющих права потребителей).

При этом в любом случае несоблюдение продавцами этих или каких-либо иных пунктов Правил дает основания для применения к виновному лицу ст. 14.15 КоАП РФ "Нарушение правил продажи отдельных видов товаров".

Следует иметь также в виду, что продажа товаров вне стационарных мест торговли непосредственно по месту нахождения потребителя является одним из условий дистанционного способа продажи товаров, что может быть сопряжено с введением потребителя в заблуждение, в том числе через представителей продавца - участников процесса исполнения договора купли-продажи, осуществляющих, в частности, доставку и передачу товара, в связи с чем подпункт к) п. 9 Правил предусматривает обязанность продавца предоставлять потребителю среди прочего сведения о конкретном лице, которое будет выполнять соответствующую работу (услугу).

В этой связи при осуществлении мероприятий по контролю, связанных с защитой нарушенных прав потребителей, следует обращать внимание на соблюдение продавцом требований, предъявляемых вышеуказанным пунктом Правил, в полном объеме.

Также необходимо отметить, что п. 5 Правил введены ограничения, согласно которым не допускается дистанционная продажа алкогольной продукции, а также иных товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством Российской Федерации.

[Интернет-агентство brick-маркетинга и прогрессивной рекламы в интернет.](http://wr34.ru)

[Разработка эффективных сайтов для бизнеса, создание прогрессивных сайтов](http://wr34.ru)

[Продвижение бизнеса в интернет-зонах РФ, Казахстана, Узбекистана, Германии, Польши, Италии, Испании, Израиля, Сингапура, Аргентины, ЮАР](http://wr34.ru)

[wr34.ru 8 961 07 70 260](http://wr34.ru)



**ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО BRICK-МАРКЕТИНГА И ПРОГРЕССИВНОЙ РЕКЛАМЫ
В ИНТЕРНЕТ. 8 961 07 70 260 [WR34.RU](http://wr34.ru)**

С учетом данного обстоятельства следует, в частности, иметь в виду, что ограничения, введенные данным пунктом Правил, также распространяются в целом и на продажу табачной продукции, поскольку регулирование деятельности по их розничной продаже осуществляется Федеральным законом от 10.07.2001 N 87-ФЗ "Об ограничении курения табака".

Соответствующие нарушения положений пункта 5 Правил могут среди прочего определять состав административного правонарушения, предусмотренного ст. 14.2 КоАП РФ.

В ходе рассмотрения обращений граждан с жалобами на нарушения их потребительских прав при продаже дистанционным способом технически сложных товаров следует особое внимание обращать на то, что продавец наряду с исполнением обязанности, предусмотренной абзацем 4 п. 25 Правил, должен согласно п. 3 Правил сообщить потребителю о необходимости использования квалифицированных специалистов по подключению, наладке и пуску в эксплуатацию технически сложных товаров, которые по техническим требованиям не могут быть пущены в эксплуатацию без участия соответствующих специалистов.

При установлении подобных фактов несоблюдение продавцом указанного требования Правил может определять для него состав административного правонарушения, предусмотренного не только ст. 14.15 КоАП РФ, но и ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ.

В целом же следует учитывать, что Правила продажи товаров дистанционным способом не применяются к продаже товаров с использованием автоматов и в отношении выполнения работ (услуг), не связанных с продажей товаров дистанционным способом.

Принимая во внимание все вышеизложенное, а также то, что согласно п. 37 Правил контроль за их соблюдением возложен на Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, территориальным органам Роспотребнадзора необходимо:

1. Осуществить в IV квартале 2007 года проведение мероприятий по контролю за соблюдением со стороны хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или посредством средств связи, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром или образцом товара при заключении такого договора, соответствующих требований Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2007 N 612;

2. При планировании мероприятий по контролю предусмотреть их проведение в первую очередь в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров дистанционным способом посредством размещения соответствующих предложений в сети регионального (местного, кабельного) телевидения и в сети Интернет (всякого рода "телемагазины", "магазины TV-shop", "магазины на диване" и т.п.);

3. При выявлении нарушений соответствующих требований действующего законодательства, а также нарушений прав потребителей, которые могут носить

[Интернет-агентство brick-маркетинга и прогрессивной рекламы в интернет.](http://wr34.ru)

[Разработка эффективных сайтов для бизнеса, создание прогрессивных сайтов](http://wr34.ru)

[Продвижение бизнеса в интернет-зонах РФ, Казахстана, Узбекистана, Германии, Польши, Италии, Испании, Израиля, Сингапура, Аргентины, ЮАР](http://wr34.ru)

[wr34.ru 8 961 07 70 260](http://wr34.ru)



**ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО BRICK-МАРКЕТИНГА И ПРОГРЕССИВНОЙ РЕКЛАМЫ
В ИНТЕРНЕТ. 8 961 07 70 260 WR34.RU**

системный характер, в рамках компетенции Роспотребнадзора принимать не только меры административного воздействия, но и предъявлять иски в суды о признании действий продавца противоправными в отношении неопределенного круга потребителей;

4. При рассмотрении жалоб и обращений граждан, а также в ходе решения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении и проведении административного расследования в отношении того или иного виновного лица исходить из того, что требования потребителей имущественного характера согласно ст. 11 Гражданского кодекса Российской Федерации подлежат рассмотрению только в рамках гражданского судопроизводства и в административном порядке рассматриваться не должны, о чем следует в установленные сроки проинформировать потребителя;

5. В целях профилактической работы, направленной на предупреждение и пресечение нарушений прав потребителей при дистанционной продаже товаров, организовать в средствах массовой информации регулярное информирование потребителей о соответствующих новациях законодательства о защите прав потребителей, связанных с утверждением Правительством Российской Федерации Постановления от 27 сентября 2007 г. N 612 "Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом".

Обобщенную информацию о проделанной работе следует представить в Управление защиты прав потребителей Роспотребнадзора до 15 января 2008 года по форме, которая будет доведена дополнительно.

Руководитель
Г.Г.ОНИЩЕНКО