

МОЗГО & ПАРТНЕРЫ

ЮРИДИЧЕСКОЕ БЮРО

Добросовестный интернет-магазин. Новый ГОСТ.

Ольга Насонова
Юрист

Заседание Рабочей группы по электронной коммерции и электронному маркетингу
Комитета по цифровым технологиям Российско-Германской внешнеторговой палаты

18 июля 2018 г.

ГОСТ: добросовестная практика продажи товаров через интернет- магазин

**Национальный стандарт Российской Федерации
«Руководство по добросовестной практике
продажи товаров дистанционным способом с
использованием сети Интернет» ГОСТ Р 57489-2017
от 07.06.2017**

- ▶ Введен в действие с 01.01.2018
- ▶ Содержит рекомендации по продаже товаров через Интернет
- ▶ Цель стандарта – предупреждение и разрешение конфликтов с потребителями
- ▶ Распространяется только на отношения B2C
- ▶ Соответствие стандарту пока не является обязательным

Рекомендуемое содержание сайта интернет-магазина (начало)

- ▶ наименование интернет-магазина
- ▶ правовые нормы, регулирующие договорные отношения продавцов и покупателей при дистанционном способе продажи
- ▶ соблюдение требований законодательства о защите персональных данных
- ▶ порядок направления акцепта
- ▶ порядок оформления заказа на покупку товаров и его отмены
- ▶ порядок оформления договора купли-продажи товаров и его расторжения
- ▶ доступные покупателю способы оплаты произведенных заказов на покупку товаров
- ▶ порядок отмены платежей по произведенным заказам на покупку товаров и возврата денежных средств

Рекомендуемое содержание сайта интернет-магазина (окончание)

- ▲ способы и процедура осуществления доставки приобретенных товаров
- ▲ возможность получения скидок и дополнительных поощрительных бонусов (в случае их наличия)
- ▲ порядок проведения акций (в случае их наличия)
- ▲ порядок отказа покупателя от товаров надлежащего качества
- ▲ порядок возврата товаров надлежащего качества, не соответствующих заказу покупателя
- ▲ порядок замены или возврата товаров ненадлежащего качества, исполнения иных законных требований покупателя
- ▲ порядок обращения покупателя с жалобой на действия (бездействие) продавца в организацию или иную ассоциацию, членом которой является продавец
- ▲ возможность получения бесплатной консультации у представителя продавца

Информация о товаре

- ▶ Максимально детализированная информация об основных потребительских свойствах товара
- ▶ Наименование изготовителя
- ▶ Изображение (фотография) товара
- ▶ Габариты
- ▶ Место изготовления
- ▶ Срок службы или срок годности, гарантийный срок
- ▶ Цена товара
- ▶ Условия приобретения
- ▶ Условия доставки
- ▶ Порядок оплаты товара
- ▶ Срок, в течение которого действует предложение о продаже товара на данных условиях
- ▶ Акции, касающиеся цены и условий приобретения и/или доставки товара с указанием срока их действия

Информация о дополнительных предметах, составляющих полную комплектацию товара

- ▶ инструкции по эксплуатации / сборке
- ▶ элементы энергопитания
- ▶ сопутствующие аксессуары
- ▶ расходные материалы



Разноракурсные фотографии товара, полностью соответствующие его описанию

МОЗГО & ПАРТНЕРЫ ЮРИДИЧЕСКОЕ БЮРО



Действующие сертификаты соответствия и декларации о соответствии

ЮРИДИЧЕСКОЕ БЮРО
МОЗГО & ПАРТНЕРЫ

ТАМОЖЕННЫЙ СОЮЗ

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ

EAC

№ TC RU C-US.ME61.B.01349
Серия RU № **0497837**

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ ТЕЛЕВИЗИОННОЙ, РАДИОЭЛЕКТРОННОЙ, ЭЛЕКТРОТЕХНИЧЕСКОЙ И МЕДИЦИНСКОЙ АППАРАТУРЫ Некоммерческая организация - Учреждение по сертификации продукции и услуг "МНИТИ-СЕРТИФИКА". Российская Федерация, 107241, город Москва, улица Уральская, дом 21, телефон +74954603318, адрес электронной почты: info@mnniti-cert.ru. Регистрационный номер аттестата аккредитации RA.RU.11ME61, дата регистрации 02.12.2015

ЗАЯВИТЕЛЬ Общество с ограниченной ответственностью "Эппл Рус", ОГРН 1027700044074. Место нахождения (адрес юридического лица) и адрес места осуществления деятельности: 107031, РОССИЯ, город Москва, улица Петровка, дом 5. Телефон: +74959612426; адрес электронной почты: dshonin@apple.com

ИЗГОТОВИТЕЛЬ Фирма "Apple Inc.". Место нахождения (адрес юридического лица) и адрес места осуществления деятельности по производству продукции филиала (завода-изготовителя) Tech-Com (Shanghai) Computer Co., Ltd.: No. 68, Sanzhuang Road, Songjiang Export Processing Zone, Shanghai, China, КИТАЙ

ПРОДУКЦИЯ Персональные портативные компьютеры MacBook Air торговой марки "Apple" моделей: A1465, A1466 в комплекте с блоками питания модели A1436. Продукция изготовлена по технической документации изготовителя Product Requirements document: №№ 638-00110 от 25 июня 2014 г.; 638-00111 от 26 июня 2014 г. Серийный выпуск.

КОД ТН ВЭД ТС 8471 30 0000

СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ
Технических регламентов Таможенного союза: ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования», ТР ТС 020/2011 «Электромагнитная совместимость технических средств».

СЕРТИФИКАТ ВЫДАН НА ОСНОВАНИИ

- 1 Протокола испытаний № 04/04/17 от 04.04.2017
- 2 Протокола испытаний № 05/04/17 от 04.04.2017

Государственный испытательный центр телевизоров ЗАО "МНИТИ", регистрационный номер аттестата аккредитации RA.RU.21MO56

- 3 Акта анализа состояния производства № 49/2017 от 03.04.2017

Схема сертификации: Ic

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
Соответствует требованиям стандартов согласно приложению (блинк № 0356846)
Условия хранения: хранить при температуре от -20 до 45 °С. При хранении за пределами этого диапазона температур оборудование может быть повреждено, а срок службы аккумулятора может сократиться.

СРОК ДЕЙСТВИЯ С 04.04.2017 **ПО** 03.04.2022 **ВКЛЮЧИТЕЛЬНО**

Руководитель (уполномоченное лицо) органа по сертификации
Петушков Андрей Николаевич
Петушков Андрей Николаевич
(подпись)

Эксперт (эксперт-аудитор) (эксперты (эксперты-аудиторы))
Крунова Марина Петровна
Крунова Марина Петровна
(подпись)

Сайт в интернете: ЗАО "МНИТИ" www.mnniti.ru (адрес по телефону: 80-05-03003 812-812, тел. 8000 720 4742, Москва, 2013)

ТАМОЖЕННЫЙ СОЮЗ

ПРИЛОЖЕНИЕ

К СЕРТИФИКАТУ СООТВЕТСТВИЯ № TC RU C-US.ME61.B.01349
Серия RU № **0356846** 1/1 лист

Соответствует требованиям стандартов: ГОСТ IEC 60950-1-2014 "Оборудование информационных технологий. Требования безопасности. Часть 1: Общие требования", разделов 4 – 6 ГОСТ 30805.22-2013 (CISPR 22:2006) "Совместимость технических средств электромагнитная. Оборудование информационных технологий. Радиопомехи промышленные. Нормы и методы измерений", раздела 5 ГОСТ CISPR 24-2013 "Совместимость технических средств электромагнитная. Оборудование информационных технологий. Устойчивость к электромагнитным помехам. Требования и методы испытаний", ГОСТ 32134.1-2013 (EN 301 489-1:2008) "Совместимость технических средств электромагнитная. Технические средства радиосвязи. Часть 1. Общие технические требования и методы испытаний", ГОСТ Р 52459.17-2009 (EN 301 489-17:2008) "Совместимость технических средств электромагнитная. Технические средства радиосвязи. Часть 17. Частные требования к оборудованию широкополосных систем передачи в диапазоне 2,4 ГГц, высокоскоростных локальных сетей в диапазоне 5 ГГц и широкополосных систем передачи данных в диапазоне 5,8 ГГц", разделы 5 и 7 ГОСТ 30804.3.2-2013 (IEC 61000-3-2:2009) "Совместимость технических средств электромагнитная. Эмиссия гармонических составляющих тока техническими средствами с потребляемым током не более 16 А (в одной фазе). Нормы и методы испытаний", раздел 5 ГОСТ 30804.3.3-2013 (IEC 61000-3-3:2008) "Совместимость технических средств электромагнитная. Ограничение изменений напряжения и фликера в низковольтных системах электроснабжения общего назначения, колебаний напряжения и фликера в низковольтных системах электроснабжения общего назначения. Технические средства с потребляемым током не более 16 А (в одной фазе), подключаемые к электрической сети при несоблюдении определенных условий подключения. Нормы и методы испытаний"

Руководитель (уполномоченное лицо) органа по сертификации
Петушков Андрей Николаевич
Петушков Андрей Николаевич
(подпись)

Эксперт (эксперт-аудитор) (эксперты (эксперты-аудиторы))
Крунова Марина Петровна
Крунова Марина Петровна
(подпись)

Сайт в интернете: ЗАО "МНИТИ" www.mnniti.ru (адрес по телефону: 80-05-03003 812-812, тел. 8000 720 4742, Москва, 2013)

Подтверждение принятия акцепта, оформления заказа, заключения договора купли-продажи

- ▶ Продавец должен незамедлительно направлять покупателю уведомление о принятии акцепта, завершении оформления заказа и заключении договора купли-продажи

- ▶ Способы подтверждения (на выбор покупателя):
 - ▶ Телефонный звонок
 - ▶ Уведомление по SMS/MMS
 - ▶ Электронная почта
 - ▶ Личный кабинет

Оформление платежных документов

- ▶ Продавец обязан проинформировать покупателя о том, что кассовый чек выдается не продавцом, а другой организацией, состоящей с продавцом в договорных отношениях (например, службой доставки)
- ▶ В случае безналичной оплаты товаров рекомендуется направлять покупателю подтверждение о получении денежных средств, бланк накладной или акт сдачи-приемки товара
- ▶ При оплате наличными - направить покупателю сведения о сумме заказа, включая доставку товара и скидки, и о порядке его оплаты

Информация о доставке товара

- ▶ Сведения о службе, осуществляющей доставку, порядке оплаты, сроках доставки, стоимость доставки приобретенных товаров, способы и порядок оплаты доставки приобретенных товаров
- ▶ Порядок изменения адреса назначенной доставки приобретенных товаров
- ▶ Порядок отмены назначенной доставки приобретенных товаров
- ▶ Необходимость оплаты услуги по доставке товаров надлежащего качества при отказе покупателя от товара
- ▶ Рекомендуется информировать о материалах, применяемых для упаковки товаров и их защиты от возможных механических повреждений
- ▶ Возможность отказа от товара в случае обнаружения у него недостатков, явно возникших при осуществлении транспортировки (механические повреждения, которые привели к утрате потребительских свойств: сколы, трещины и т.п.)

Отказ покупателя от товара

- ▲ Разработка типовых форм для покупателей, выступающих с инициативой возврата товаров надлежащего качества и типовых претензий с требованиями замены или возврата товара
- ▲ Регистрация претензий и обращений покупателей с присвоением обращению идентификационного номера
- ▲ Способы связи продавца и покупателя при возврате товаров :
 - ▲ Телефонный звонок;
 - ▲ SMS-сообщение;
 - ▲ Веб-форма в "Личном кабинете";
 - ▲ Направление заполненной формы по электронной почте;
 - ▲ Направление письма в свободной форме по электронной почте.

ГОСТ дополняет существующее законодательное регулирование дистанционной продажи товаров:

Гражданский кодекс РФ

Закон РФ «О защите прав потребителей»

Правила продажи товаров дистанционным
способом

Правила продажи отдельных видов товаров



Ольга Насонова
Юрист

ул. Большая Якиманка, 1
119180 Москва, Россия
Тел.: +7 495 228-48-78
olga.nasonova@mosgolaw.com

МОЗГО & ПАРТНЕРЫ

ЮРИДИЧЕСКОЕ БЮРО

www.mosgolaw.com