

ПРОЕКТ

## Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей при продаже в интернете

*Вниманию участников рынка электронной коммерции*

---

Юридическая компания «Пепеляев Групп» сообщает о ключевых положениях подготовленного Верховным Судом РФ обзора судебной практики по делам о защите прав потребителей<sup>1</sup>, применимых к продажам в сети «Интернет».

**1. Предложение о продаже товара, размещенное на сайте продавца и содержащее подробную информацию о товаре и его цене, является публичной офертой.**

После получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор на условиях публичной оферты продавец не вправе в одностороннем порядке изменить объявленную цену товара.

Исходя из обстоятельств дела<sup>2</sup>, ВС РФ сделал следующие выводы:

- Если покупатель оформил заказ товаров и оплатил их стоимость, он тем самым осуществил акцепт оферты на предложенных продавцом условиях, то есть между сторонами заключен договор купли-продажи.
- При этом презюмируется, что покупатель, с учетом периодически проводимых продавцом акций, принятия продавцом заказа и полной оплаты по договору, не должен распознавать наличие технической ошибки в публичной оферте.

Согласно пункту 1 статьи 494 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) предложение товара в его рекламе, каталогах и описаниях товаров, обращенных к неопределенному кругу лиц, признается публичной офертой (пункт 2 статьи 437 ГК РФ), если оно содержит все существенные условия договора розничной купли-продажи.

---

<sup>1</sup> Утвержден Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 18 октября 2023 г.

<sup>2</sup> [Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда от 6 июня 2023 г. №16-КГ23-6-К4.](#)

В силу пункта 2 статьи 497 ГК РФ договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара).

Аналогичное определение продажи товаров дистанционным способом дано в пункте 1 статьи 26.1 Закона о защите прав потребителей (далее – ЗОЗПП).

В соответствии с пунктом 12 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. № 2463, при дистанционном способе продажи товара продавец обязан заключить договор розничной купли-продажи с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар на условиях оферты. Договор розничной купли-продажи считается заключенным с момента выдачи продавцом потребителю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи (пункт 13 названных правил).

При дистанционном способе продажи товаров продавец обязан разместить на сайте публичную оферту и обеспечить возможность ознакомления с ней потребителей.

Фиксация цены происходит в момент заключения договора между покупателем и интернет-магазином, который определяется моментом оформления заказа с присвоением ему номера, который позволяет потребителю получить информацию о заключенном договоре розничной купли-продажи и его условиях. Изменить цену, объявленную в момент оформления заказа, продавец в одностороннем порядке не вправе.

## **2. Продавец не вправе включать в публичную оферту условие о возможности отмены им в одностороннем порядке оформленного заказа.**

ВС РФ установил: публичная оферта интернет-магазина, размещенная на сайте и доступная потребителю, в которой содержится условие о праве продавца отменить оформленный заказ в случае отсутствия товара на складе, не дает продавцу права фактически отказаться от исполнения заключенного договора купли-продажи товара.

Само по себе такое условие не свидетельствует о реальном отсутствии у продавца указанного в договоре товара и об утрате возможности исполнения договора.

Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда от 4 апреля 2023 г. №49-КГ22-28-К6.

**3. Продавец не вправе в одностороннем порядке изменять цену товара и понуждать потребителя к заключению нового договора на других условиях, в том числе по мотиву увеличения цены товара к моменту его поставки, возникновения у продавца дополнительных расходов по исполнению договора и т. п.**

ВС РФ сделал вывод: по общему правилу, пересмотр цены товара в зависимости от изменения стоимости составляющих его компонентов допускается в случае, когда в договоре купли-продажи предусматривается такая возможность.

При этом пункт 2 статьи 16 ЗОЗПП устанавливает перечень недопустимых условий договора, ущемляющих права потребителя, к которым, в частности, относятся: условия, предоставляющие продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру, владельцу агрегатора) право на односторонний отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение условий обязательства (предмета, цены, срока и иных согласованных с потребителем условий), за исключением случаев, если законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации предусмотрена возможность предоставления договором такого права (подпункт 1).

Таким образом, суд при разрешении аналогичных споров будет учитывать: наличие предусмотренной договором возможности пересмотра цены товара; является ли договор действующим, исполнен ли он продавцом, нарушены ли права потребителя.

Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда от 30 мая 2023 г. №75-КГ23-3-К3.

**4. Условие договора, согласно которому у потребителя при отказе от исполнения договора отсутствует или ограничивается право на возврат уплаченных денежных средств, является недействительным, как ущемляющее права потребителя.**

ВС РФ установил: условие договора об отсутствии у потребителя права требовать возврата платежа при отказе от исполнения договора недопустимо.

Согласно пункту 2 статьи 16 ЗОЗПП к недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителя, в том числе относятся условия, которые устанавливают для потребителя штрафные санкции или иные обязанности, препятствующие свободной реализации права, установленного статьей 32 этого закона, а именно права потребителя отказаться от исполнения договора в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

В силу пункта 1 статьи 16 ЗОЗПП недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, ничтожны.

Если включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, повлекло причинение убытков потребителю, они подлежат возмещению продавцом (изготовителем, исполнителем, импортером, владельцем агрегатора) в полном объеме в соответствии со статьей 13 данного закона.

Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда от 11 июля 2023 г. №5-КГ23-57-К2.

**5. При рассмотрении спора о скидке на товар, предоставленной покупателю за приобретение дополнительных услуг третьих лиц, подлежат выяснению обстоятельства, связанные с доведением до потребителя всей необходимой информации, обеспечивающей ему возможность адекватно оценить условия предоставления скидки и наличие собственной выгоды либо неблагоприятных для себя последствий.**

В силу статьи 495 ГК РФ продавец обязан предоставить покупателю необходимую и достоверную информацию о товаре, предлагаемом к продаже, соответствующую установленным законом, иными правовыми актами и обычно предъявляемым в розничной торговле требованиям к содержанию и способам предоставления такой информации.

Также согласно статье 10 ЗОЗПП на продавца возлагается обязанность доводить до потребителей необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора: о цене в рублях и об условиях приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при их оплате через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, о полной сумме, подлежащей выплате потребителем, о графике ее погашения и т.д.

В пункте 44 постановления Пленума Верховного Суда от 28 июня 2012 г. № 17 разъяснено, что суду следует исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги), имея в виду, что в силу ЗОЗПП изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность компетентного выбора (статья 12 ЗОЗПП).

Конституционный Суд Российской Федерации в постановлении от 3 апреля 2023 г. № 14-П «По делу о проверке конституционности пунктов 2 и 3 статьи 428 ГК РФ в связи с жалобой гражданина К.В. Матюшова» указал, что баланс прав и законных интересов продавца и покупателя предполагает, что при наличии комплекса явно неблагоприятных для покупателя обстоятельств соответствующие способы защиты должны реализовываться не путем полного отказа от взыскания предоставленной продавцом скидки (если не выявлены факты злоупотребления правом), а путем обеспечения пропорциональности взыскания части скидки тому

объему выплат, которые покупатель не произвел или которые были ему возвращены по договорам в силу их досрочного и одностороннего прекращения.

Таким образом, ВС РФ обобщил обстоятельства, на которые необходимо обращать внимание в спорах с потребителями по вопросам скидок:

- доведена ли до потребителя необходимая и достоверная информация о товаре (работе, услуге);
- не была ли завышена цена для создания видимости скидки в целях навязать потребителю заключение дополнительных договоров на оказание услуг;
- располагал ли потребитель возможностью приобрести товар (услугу) по первоначальной цене (без учета скидки);
- соразмерно ли взыскание размера скидки при досрочном расторжении потребителем договоров, которыми обусловлено предоставление скидки, тому объему выплат, которые потребитель не произвел или которые были ему возвращены по договорам в силу их досрочного и одностороннего прекращения.

Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда от 13 июня 2023 г. № 41-КГ22-52-К4. Аналогичная правовая позиция изложена в определении от 13 июня 2023 г. № 43-КГ23-4-К6.

### **О чем подумать, что сделать**

Компаниям, осуществляющим продажу товаров дистанционным способом, в том числе посредством сети «Интернет», целесообразно проверить условия договоров с потребителями и публичных оферт на предмет содержания недопустимых условий договора с потребителями и исключить такие условия во избежание спорных ситуаций.

### **Помощь консультанта**

Специалисты «Пепеляев Групп» готовы оказать компаниям всестороннюю юридическую поддержку при продажах посредством интернета:

- консультации по выполнению требований Закона о защите прав потребителей, в том числе по вопросам дистанционной продажи товаров, электронной коммерции;
- правовое сопровождение деятельности интернет-сервисов и интернет-магазинов, агрегаторов (маркетплейсов), классифайдов, мобильных приложений, а также продавцов и изготовителей товаров и услуг;
- составление документов для сайта компании (пользовательское соглашение, оферта, политика конфиденциальности и т.д.);
- юридическая поддержка при взаимодействии с потребителями, государственными органами.

---

## Контактная информация



**Николай  
Солодовников**  
Партнер

T: +7 (495) 767 00 07  
[n.solodovnikov@pgplaw.ru](mailto:n.solodovnikov@pgplaw.ru)



**Полина Бардина**  
Руководитель цифровой  
группы

T: +7 (495) 767 00 07  
[p.bardina@pgplaw.ru](mailto:p.bardina@pgplaw.ru)