

**УТВЕРЖДЕНО**  
приказом № 1-1/057  
от 15.12.2017 генерального директора

## **РУКОВОДСТВО ДЛЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ, ЗАНИМАЮЩИХСЯ ИНТЕРНЕТ-ТОРГОВЛЕЙ**

### **1 Полномочия**

- 1.1** Согласно ч.1 ст. 61 Закона о защите прав потребителей, государственным надзором за соблюдением прав потребителей занимается Департамент защиты прав потребителей на основании данного закона и других правовых актов.
- 1.2** Согласно ст.13 п.1 основного постановления Департамента защиты прав потребителей, основная функция департамента – государственный надзор за выполнением требований, следующих из правовых актов, которые регулируют сферу защиты прав потребителей, а при необходимости и применение государственного принуждения.
- 1.3** Согласно ч. 10 ст. 14 основного постановления Департамента защиты прав потребителей, департамент имеет право в рамках своей компетенции выдавать рекомендательные инструкции для соблюдения требований в области защиты потребителей, следующих из правовых актов.
- 1.4** На основании вышеизложенного Департамент защиты прав потребителей имеет полномочия на издание данного руководства по интернет-торговле.

### **2 Цель и сфера применения инструкции**

- 2.1** Данное руководство для предпринимателей по интернет-торговле разработано Департаментом защиты прав потребителя для того, чтобы обеспечить соответствие торговли через интернет надлежащим практикам и законодательству.
- 2.2** *Интернет-торговля* – это такой способ торговли, когда предприниматель предлагает товар или услуги в электронной среде, и соглашение между ним и клиентом заключается электронным способом, без присутствия в одном и том же месте (договор заключается с помощью средств связи).
- 2.3** На основании ч. 2 ст. 53 VÖS, положения о договорах интернет-торговли не распространяются на соглашения, заключаемые:
  - для оказания социальных услуг
  - для оказания медицинских услуг

- для участия в азартных играх
- для оказания услуги пассажирских перевозок
- для отчуждения недвижимости, обременения ее вещным правом или распоряжения связанными с недвижимостью правами
- для строительства нового строения или крупномасштабной перестройки строения
- для найма жилого помещения
- в случае нотариального удостоверения
- в случае продуктов, напитков или других предназначенных для повседневного потребления вещей, которые предаются в ходе частых и регулярных поездок предпринимателя по месту жительства, нахождения или работы потребителя
- при использовании торговых автоматов или автоматизированных коммерческих помещений
- с поставщиком услуг электронной связи при пользователем общественного таксофона или соединения, созданного для пользования телефоном, интернетом или факсом

### 3 Правовые основания

3.1 Инструкция составлена на основании следующих правовых актов:

- Обязательственно-правовой закон (VÕS)<sup>1</sup>
- Закон о защите прав потребителей (TKS)<sup>2</sup>
- Закон о торговой деятельности (KaubTS)<sup>3</sup>
- Закон об услугах информационно-правового пространства (InfoTS)<sup>4</sup>
- Закон об отходах (JäätS)<sup>5</sup>
- Регламент Европейского парламента и совета (ЕС) № 524/2013 о разрешении потребительских споров в режиме онлайн<sup>6</sup>
- Директива Европейского Парламента и Совета 2011/83/ЕС о правах потребителя (Директива о правах потребителя)<sup>7</sup>
- Руководящий документ директивы Европейского Парламента и Совета 2011/83/ЕЛ о правах потребителя (руководящий документ Директивы о правах потребителя)<sup>8</sup>
- Обязательственно-правовой закон, издание I с комментариями<sup>9</sup>

<sup>1</sup> Обязательственно-правовой закон, RT I, 01.07.2017, 20. Доступен по адресу: <https://www.riigiteataja.ee/akt/117112017040?leiaKehtiv>

<sup>2</sup> Закона о защите прав потребителей RT I, 21.06.2017, 7. Доступен по адресу: <https://www.riigiteataja.ee/akt/121062017007?leiaKehtiv>

<sup>3</sup> Закон о торговой деятельности, RT I, 12.07.2014, 59. Доступен по адресу: <https://www.riigiteataja.ee/akt/112072014059?leiaKehtiv>

<sup>4</sup> Закон об услугах информационно-правового пространства, RT I 12.07.2014, 48. Доступен по адресу: <https://www.riigiteataja.ee/akt/112072014048?leiaKehtiv>

<sup>5</sup> Закон об отходах, RT I, 01.07.2017, 8. Доступен по адресу: <https://www.riigiteataja.ee/akt/101072017008?leiaKehtiv>

<sup>6</sup> Регламент Европейского парламента и совета (ЕС) № 524/2013 о разрешении потребительских споров в режиме онлайн Доступен по адресу: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=CELEX%3A32013R0524>

<sup>7</sup> Директива Европейского Парламента и Совета 2011/83/ЕС о правах потребителя (Директива о правах потребителя) Доступна по адресу: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0083>

<sup>8</sup> Руководящий документ директивы Европейского Парламента и Совета 2011/83/ЕС о правах потребителя (Директива о правах потребителя) Доступен по адресу: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_et.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_et.pdf)

<sup>9</sup> Варуль, П и др. Обязательственно-правовой закон, издание I с комментариями Таллинн, 2016 г.

## **РУКОВОДСТВО ДЛЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ, ЗАНИМАЮЩИХСЯ ИНТЕРНЕТ-ТОРГОВЛЕЙ**

### **Содержание**

1	Понятие договора, заключенного с помощью средств связи.....	4
2	Преддоговорная информация.....	4
3	Договоры, заключенные при помощи компьютерной сети.....	8
4	Заключение договора .....	9
5	Исполнение договора .....	10
6	Отступление от договора .....	10
7	Гарантия продавца.....	19
8	Инструкция по эксплуатации .....	19
9	Передача электронного предложения и защита личных данных .....	20
10	Сообщение о пунктах сбора отходов для проблемных изделий.....	21
11	Требования к операторам пищевой промышленности .....	21

## **1 Понятие договора, заключенного с помощью средств связи**

- 1.1 Согласно ст. 52 VÕS, договор между потребителем и продавцом в интернет-торговле заключается при помощи средств связи.
- 1.2 Мы имеем дело с договором, заключенным с помощью средств связи, если при заключении договора между **потребителем и предпринимателем** соблюдены **3 условия:**
- 1) договор заключают в используемой для заключения подобных договоров системе сбыта или обслуживания, то есть заключение договора при помощи средства связи является не случайным, а регулярным способом заключения договоров (это не предполагает создания интернет-системы или системы телефонных продаж, достаточно договоров, заключаемых посредством электронной почты);
  - 2) предприниматель и потребитель не встречаются физически;
  - 3) волеизъявления для заключения договора, в том числе волеизъявление потребителя принять на себя обязанности по договору (заказ), передаются исключительно с помощью средств связи. Средство связи – это способ обмена информацией для ведения переговоров и заключения договора между потребителем и предпринимателем, прежде всего: интернет, телефон, письмо с заказом, эл.письмо, факс, радио, телевидение, каталог.
- 1.3 Положения, применяемые к договорам, заключенным с помощью средств связи, ст. 52 VÕS.
- 1.4 Если данным средством связи является компьютер, то кроме положений о договорах, заключенных с помощью средств связи, действуют положения о договорах, заключенных с помощью компьютерной сети (ст.62<sup>1</sup> VÕS).

## **2 Преддоговорная информация**

2.1 Основная преддоговорная информация, которую предприниматель обязуется предоставить потребителю, следует из ст. 54<sup>1</sup> VÕS. Потребителю следует предоставить преддоговорную информацию до заключения договора (то есть до подтверждения покупки или заказа). Преддоговорная информация важна, поскольку дает потребителю всю необходимую информацию для принятия информированного решения о покупке. Предоставление недостаточной информации потребителю может означать для продавца применение покупателем различных защитных мер. Информация и условия продажи должны быть размещены в интернет-магазине так, чтобы они были легко заметны, а также являться четкими и понятными. Предоставляемая потребителю информация должна быть представлена на эстонском языке, если потребитель не согласен с ее представлением на каком-либо другом языке.

### **2.2 Предприниматель обязан сообщить потребителю до заключения договора:**

- **достоверные данные** предпринимателя, которые позволят потребителю реально с ним связаться. Указаны должны быть как минимум: коммерческое наименование (или имя), регистрационный код, адрес и другие контактные данные поставщика услуги, в том числе

адрес электронной почты (KaubTS, ст. 4, ч. 1, п. 11; InfoTS, ст. 4, ч. 1, п. 1; VÕS, ст. 54, ч. 1, п. 1 и 2). Если адрес для подачи жалоб отличается от указанного выше, нужно добавить и его (VÕS, ст. 54, ч. 1, п. 3). Чем больше сведений о предпринимателе опубликовано на его сайте, тем больше доверия он вызывает.

- **Основные характеристики предмета договора** (VÕS, ст. 54, ч. 1, п. 4). Предмет продажи нужно **описывать точно** и предоставить всю необходимую для выбора предмета продажи информацию. Необходимо учитывать, что предоставляемая предпринимателем информация является единственной, на основании которой потребитель принимает решение о покупке. Если потребитель принимает неверное решение по причине неполноты информации, то речь идет о нарушении договора купли-продажи в значении ст. 217 VÕS, и у потребителя есть право отступить от договора без дополнительных расходов и потребовать от предпринимателя возмещения ущерба (например, расходов на доставку). Достаточность описания основных характеристик предмета продажи выясняется в ходе анализа каждого конкретного случая;
- **в случае цифрового контента** – способ его использования, применяемые в его отношении меры защиты и его совместимость с аппаратным и программным обеспечением, которые предпринимателю известны или должны быть известны (VÕS ст. 54 ч. 1 п. 5). Цифровым контентом являются данные, которые производятся и передаются в цифровом виде, например, аудиофайлы, фильмы, электронные книги, компьютерные программы, приложения и т.д. Например, предприниматель должен предоставить информацию о том, что DVD можно пользоваться только в каком-то конкретном регионе, что компьютерная программа совместима с определенным аппаратным или программным обеспечением, работает только в определенной операционной системе или требует более быстрого процессора;
- **полная стоимость** предмета договора **вместе с налогами** и все дополнительные расходы на **транспорт, почту, доставку** и тому подобное, если их оплачивает потребитель (VÕS, ст. 54, ч. 1, п. 6). Предлагая или продавая товар, предприниматель обязан сообщить потребителю отпускную цену и цену за единицу товара. Отпускная цена – окончательная цена к оплате за единицу или определенное количество товара. Цена за единицу товара – окончательная цена за один килограмм, один литр, один метр, один квадратный или кубический метр товара. Ценой за единицу товара может быть также цена за штуку, если товар не измеряют в вышеуказанных единицах. Цену за единицу товара не нужно указывать на товаре, у которого цена за единицу совпадает с отпускной ценой (например, при продаже шампуня в литровой таре). Таким образом, при продаже, например, зубной пасты в упаковке по 250 мл нужно указывать цену за единицу товара. В случае бессрочного или долгосрочного договора, предметом которого являются постоянные или повторяющиеся заказы, а общая цена представлена в счете за указанный период (например, месячная плата, цена €/неделю). Подробные требования приведены в Законе о защите прав потребителя и в постановлении о публикации цен на товары и услуги<sup>10</sup>. В дополнение читайте «Инструкцию Департамента защиты прав потребителей о публикации отпускной цены и цены за единицу»<sup>11</sup>. Если цена доставки

<sup>10</sup> Постановление министра экономики и инфраструктуры № 14 от 09.02.2016 Доступно по адресу: <https://www.riigiteataja.ee/akt/111022016017>

<sup>11</sup>Руководство Департамента защиты прав потребителей о публикации отпускной цены и цены за единицу. Доступно по адресу: [https://www.tarbijakaitseamet.ee/sites/default/files/failid/dokumendid/juhend\\_muugi-ja\\_uhikuhinna\\_avaldamise\\_ning\\_soodustingimustel\\_muugist\\_teavitamise\\_kohta.pdf](https://www.tarbijakaitseamet.ee/sites/default/files/failid/dokumendid/juhend_muugi-ja_uhikuhinna_avaldamise_ning_soodustingimustel_muugist_teavitamise_kohta.pdf)

зависит от величины заказа, ее нужно представить не позднее Корзины на сайте, в противном случае цену необходимо указывать заранее.

- **плата за пользование средством связи, используемым при заключении договора**, за исключением случая, когда она соответствует обычной плате за пользование средством связи (VÕS, ст. 54, ч. 1, п. 7). Например, если услугу оказывают по телефонному номеру со специальным тарифом. Предприниматель не вправе установить специальный тариф для телефонного номера, предназначенного для обращения потребителя в связи с заключенным договором (VÕS, ст. 281, ч. 3);
- **условия залога**, если потребитель должен внести в качестве залога денежную сумму или оставить иной денежный залог, и то обстоятельство, что по требованию предпринимателя нужно уплатить залоговую сумму (VÕS, ст. 54, ч. 1, п. 8). Финансовые залоговые обычны для договоров аренды, например, при аренде автомобиля и в случае, когда в пользование потребителю передается какая-либо другая ценная вещь. При получении информации по условиям, связанным с залогом, нужно прежде всего выяснить, будет ли данная сумма забронирована или списана с расчетного счета пользователя, и когда и на каких условиях ее освобождают или возвращают потребителю;
- **порядок оплаты, доставки и выполнения заказа**, а также **сроки** доставки, оказания услуги или иного его исполнения (срок оплаты счета, период поставки, срок исполнения договора об услуге) (VÕS, ст. 54, ч. 1, п. 9). Если стороны договора не согласовали время доставки, то по VÕS, ст. 209, ч. 6 обязательство нужно выполнить незамедлительно, но не позднее, чем по прошествии 30 дней со дня заключения договора, то есть заказа;
- **минимальная продолжительность обязательств** по договору с **потребителем**, если таковой имеется (VÕS, ст. 54, ч. 1, п. 10). Например, договоры на оказание о мобильной связи, когда потребитель обязуется пользоваться пакетом два года, и смена пакета в этот период связана со значительными расходами;
- **в случае долгосрочного договора – срок договора**, а если договор бессрочный или продлевается автоматически, то условия прекращения договора (VÕS, ст. 54, ч. 1, п. 11). Например, срок предварительного уведомления о расторжении договора;
- **в случае права на отступление от договора – условия, срок и порядок** использования такого права, согласно части 2<sup>2</sup> ст. 56 настоящего закона (VÕS, ст. 54, ч. 1, п. 12), то есть потребитель может отступить от договора, воспользовавшись стандартным бланком отказа от договора или иным недвусмысленным заявлением. Согласно VÕS, ст. 54, ч. 1, п. 13, продавец обязан предоставить потребителю **стандартный бланк** отступления от договора <sup>12</sup> (постановление министра юстиции № 41 от 17.12.2013<sup>13</sup>). Важно знать, что потребитель может отступить от договора в течение 12 месяцев, если продавец до заключения договора не информирует его о праве потребителя на отступление от

---

<sup>12</sup> Типовая форма заявления об отступлении находится здесь: [https://www.riigiteataja.ee/akt/lisa/1030/1201/4001/JM\\_m41\\_lisa1.pdf#](https://www.riigiteataja.ee/akt/lisa/1030/1201/4001/JM_m41_lisa1.pdf#)

<sup>13</sup> Введение типовой формы заявления об отступлении от договора, заключенного при помощи средств связи, и договора, заключенного вне стен офиса, а также образца инструкции по отступлению от договора. Доступны по адресу: <https://www.riigiteataja.ee/akt/103012014001>

договора (VÖS, ст. 56, ч. 16). Условием использования права на отступление может быть, например, наличие чека. Кроме этого, иные условия, необходимые для защиты от снижения стоимости товара: например, бережное вскрытие упаковки или требование пользоваться товаром только так, как это было бы разрешено в магазине. Нужно иметь в виду, что если потребитель пользовался товаром больше, чем требуется для ознакомления с его свойствами, это не исключает 14-дневного права потребителя на отступление от договора (подробнее см. п. 6.3);

- то обстоятельство, что **потребитель при отступлении от договора несет расходы по возвращению вещи, являющейся предметом договора**, и если предмет договора по объективным причинам невозможно вернуть с помощью обычных почтовых услуг, расходы на обратную доставку, если их несет потребитель (VÖS, ст. 54, ч. 1, п. 14). Если предприниматель не информирует потребителя об обязанности нести расходы по возврату, то, согласно VÖS, ст. 56<sup>2</sup>, ч. 3 и 2, потребитель не обязан нести эти расходы;
- то обстоятельство, что при желании потребителя начать оказание услуги, иное продолжительное действие, приступить к поставке воды, газа, электричества или тепла по соединительной сети в течение установленного статьей 56 VÖS срока отступления, то потребитель обязан при отступлении от договора возместить предпринимателю разумные расходы (VÖS, ст. 54, ч. 1, п. 16; ст. 55, ч. 3; ст. 56<sup>2</sup>, ч. 5);
- **отсутствие права на отступление** согласно положениям части 4 статьи 53 VÖS и (при наличии) информация о том, что **потребитель может потерять право на отступление, вместе с информацией** о том, при каких обстоятельствах теряется право на отступление (VÖS, ст. 54, ч. 1, п. 16) (подробнее см. п. 6.5);
- наличие и условия обслуживания предмета договора после его исполнения или, при наличии, предложение и условия клиентского обслуживания предмета договора (VÖS, ст. 54, ч. 1, п. 17);
- **напоминание** о том, что потребитель может в случае несоответствия предмета договора его условиям опираться на **предусмотренные Законом правоохранительные меры** (VÖS, ст. 54, ч. 1, п. 18). Для выполнения требований предприниматель должен как минимум перечислить меры правовой защиты, приведенные в VÖS, ст. 101. Кроме того, согласно ст. 218 VÖS, нужно предоставить потребителю информацию о праве, сроке и порядке предъявления претензии;
- при предоставлении, дополнительно к установленным Законом правоохранительным мерам, **дополнительной гарантии** — ее наличие и условия (VÖS, ст. 54, ч. 1, п. 19). Дополнительной гарантией является гарантия продавца в значении статьи 230 VÖS;
- **наличие кодекса поведения**, соблюдаемого предпринимателем, если предприниматель руководствуется им в своей деятельности, и информация о том, как можно получить его копию (VÖS, ст. 54, ч. 1, п. 20). Кодексом поведения называют свод соглашений или правил, в которых описано поведение предпринимателей, которые обязуются соблюдать этот кодекс поведения в одном или нескольких конкретных видах торговой или предпринимательской деятельности;



- применяемый предпринимателем **порядок разрешения жалоб**, если таковой имеется (VÕS, ст. 54, ч. 1, п. 21). Например, можно предоставить контактные данные и часы приема работника, занимающегося жалобами, или конкретный адрес электронной почты для обращения с претензией и т.д.;
- сведения о возможности потребителя обратиться в **орган внесудебного рассмотрения жалоб и споров, а также условия обращения**; (VÕS, ст. 54, ч. 1, п. 22). В Эстонии таким внесудебным органом разрешения жалоб является действующая при Департаменте защиты прав потребителей **комиссия по разрешению споров потребителей**, веб-адрес которой с 1 марта 2016 года – [www.komisjon.ee](http://www.komisjon.ee)). Для пояснения условий обращения в комиссию можно, например, уточнить, что в ее компетенцию входит рассмотрение следующих из договора между потребителем и предпринимателем жалоб, которые стороны не смогли разрешить путем переговоров. Также можно указать на то обстоятельство, что рассмотрение жалоб в комиссии для сторон является бесплатным. Здесь уместно добавить сайт, контактные данные органа и информацию, где можно ознакомиться с правилами процедуры урегулирования споров (<http://www.komisjon.ee>).

**2.3 Данные, предоставленные как преддоговорная информация, становятся частью договора. Факт предоставления преддоговорной информации доказывает предприниматель (VÕS, ст. 54, ч. 10, 11). Для доказательства предприниматель может потребовать от потребителя перед подтверждением заказа поставить галочку в подтверждение того, что он ознакомился с условиями продажи. Возле такой фразы должна быть также ссылка на условия продажи.**

**2.4 По закону, убыточные для потребителя соглашения являются ничтожными (VÕS, ст. 62).**

**2.5 Предпринимателю нужно также соблюдать надлежащие практики торговли и воздерживаться от нечестных маркетинговых приемов (TKS, ст. 14–18).**

### **3 Договоры, заключенные при помощи компьютерной сети**

**3.1 Если для заключения сделки используется компьютерная сеть (например, система интернет-магазина), то в дополнение к вышеизложенному у предпринимателя есть следующие обязанности (VÕS, ст. 62<sup>1</sup>–62<sup>3</sup>):**

- потребителю нужно ясно **описать процесс покупки**, то есть то, как именно потребитель сможет совершить покупку (технические этапы заключения договора – VÕS, ст. 62<sup>1</sup>, ч. 2, п. 1). Это означает, что покупателю объясняют, например, по какой ссылке он должен пройти для совершения покупки, на что кликнуть, что выбрать в меню или ввести;
- если для отправления заказа требуется нажатие кнопки или подобный функционал, нужно кнопку или аналогичную функцию обозначить хорошо



читаемыми словами «заказ с платежным обязательством» или иными недвусмысленными словами, **которые указывают, что подача заказа сопровождается платежным обязательством.** Если предприниматель не выполняет перечисленные условия, потребитель не связан ни договором, ни заказом (VÕS, ст. 62<sup>2</sup>, ч. 3). Неприемлемы варианты типа «подтвердите заказ» или «закажите прямо сейчас». Также недостаточно предложения «заказать услугу бесплатно на две недели», если из условий видно, что по прошествии двух недель договор продлевается автоматически и становится платным. В противном случае у потребителя может в некоторых ситуациях создаться мнение, что он может заказать товар, а платить за него не нужно;

- продавец должен незамедлительно в электронном виде подтвердить получение заказа (VÕS, ст. 62<sup>1</sup>, ч. 3). Например, оповестить потребителя по указанному в заказе адресу электронное письмо с подтверждением получения заказа;
- торговцы, которые заключают договоры с потребителями в электронном виде, и поставщики услуг информационно, предоставляющие возможности для заключения договоров между потребителем и торговцем с помощью компьютерной сети, предоставляют потребителям информацию об интернет-платформе для разрешения споров согласно регламенту Европейского парламента и Совета (ЕС) № 524/2013 о рассмотрении потребительских споров в режиме онлайн (TKS, ст. 26, ч. 5). Для информирования потребителей торговцы, которые предоставляют потребителям и другим торговцам возможность заключать договоры на сайте интернет-магазина, должны представить на сайте ссылку на интернет-платформу для разрешения споров (платформа ODR –<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>). Интернет-платформа для разрешения споров предназначена прежде всего для **разрешения трансграничных споров**, облегчая потребителю задачу найти подходящий внесудебный орган для разрешения конкретного спора в стране торговца, входящей в ЕС.

## 4 Заключение договора

- 4.1 На основании ч. 1 ст. 55 VÕS, предприниматель дает потребителю подтверждение заключения договора на постоянном носителе информации в течение разумного времени после заключения договора, но не позже доставки товара, начала оказания услуги или иного исполнения договора.
- 4.2 Вышеназванное подтверждение содержит перечисленную в части 1 статьи 54 VÕS информацию, если предприниматель уже не предоставил потребителю эту информацию **на постоянном носителе информации** до заключения договора. Постоянным носителем информации не является сайт предпринимателя, то есть условия нельзя предоставить потребителю, дав ссылку на сайт предпринимателя. Условия рекомендуется добавить в полном объеме, в виде текста или файла, в подтверждение для потребителя или выложить для потребителя на сайте в виде файла для скачивания (pdf) в разделе условий продажи.
- 4.3 Для толкования понятия «постоянный носитель информации» принято следующее решение Европейского суда:

**Решение Европейского суда C-49/11, п. 51:** «Опираясь на все предыдущие соображения, следует ответить на вопрос так, что часть 1 статьи 5 директивы 97/7<sup>14</sup> нужно толковать следующим образом: торговая практика, при которой предусмотренная этим положением информация предоставляется только в виде ссылки на сайт предпринимателя, не отвечает требованиям положения, так как информация потребителю не «предоставлена» предпринимателем в значении положения, и потребитель ее не «получил», и такой сайт, о котором идет речь в споре, не является «постоянным носителем информации» в значении части 1 статьи 5.»

## **5 Исполнение договора**

- 5.1** Поставщик должен выполнить заказ **не позднее, чем в течение 30 дней**, если в договоре не согласовано иначе (VÖS, ст. 209, ч. 6). Если потребитель не получил товар в течение предусмотренного периода поставки, то потребитель может дать предпринимателю дополнительное время на доставку, но делать это не обязан. Поэтому у потребителя есть право отступить от договора в связи с задержкой доставки, а также право задержать оплату и потребовать возмещения ущерба.
- 5.2** Могут возникать ситуации, когда по причине технической аварии отпускная стоимость товара в интернет-магазине не соответствует действительной стоимости товара. На основании ч. 1 ст. 90 Закона об общей части гражданского кодекса, сделку, совершенную в результате существенной ошибки, можно аннулировать. Согласно ч. 1 ст. 92 TsÜS, ошибка – это неправильное представление о действительных обстоятельствах. Согласно п. 2 ч. 3 ст. 92 TsÜS, лицо, совершившее сделку в результате существенной ошибки, может аннулировать сделку, если другая сторона сделки знала или должна была знать об ошибке, при этом что введение в заблуждение стороны, совершившей ошибку, противоречит принципу добросовестности.
- 5.3** Продавцу важно постараться доказать наличие ошибки. Это значит, что нужно истолковать, как средний потребитель должен быть понять, что речь идет об ошибке. Можно опираться на расположение товара на сайте, например, если у продавца идет распродажа и на эту страницу попадет товар с неправильной ценой, то потребителю сложно понять, что это ошибка. А если стоимость товара в случае с неправильной ценой значительно ниже рыночной и на сайте предлагаются аналогичные товары по полной стоимости, то потребителю легче определить ошибку. Поэтому при аннулировании сделки, заключенной по неправильной цене, нужно отдельно рассматривать каждый конкретный случай. Продавец может добавить в условия продажи пункт, по которому он имеет право аннулировать договор купли-продажи при неправильной цене, но даже в этом случае при споре нужно доказать, что мы имеем дело с неправильной ценой и ошибкой.

## **6 Отступление от договора**

### **6.1 Право на отступление от договора в течение 14 дней**

<sup>14</sup> Данная директива 25.10.2011 заменена директивой Департамента защиты прав потребителя. Доступна по адресу: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0083>

- 6.1.1** Потребитель может отступить от договора, заключенного с помощью средств связи, **без объяснения причин** в течение 14 дней (VÖS, ст. 56, ч. 1). Целью установления такого периода на размышления состоит в том, чтобы предоставить потребителю возможность, например, опробовать купленный в интернет-магазине товар, и если он не подойдет, отправить обратно, не опасаясь негативных последствий. При возвращении товара не играет никакой роли то обстоятельство, что товар на момент приобретения продавался со скидкой.

**Противоречащее закону, ничтожное условие:** «Вы имеете право обменять полученный товар на другой товар аналогичной стоимости, если он не соответствует товарной позиции в интернет-магазине или если в нем обнаружен дефект, в течение 14 дней со момента получения товара. Вернуть или обменять товар из-за того, что он «просто не подошел» (когда товар соответствует товарной позиции в интернет-магазине и не имеет дефектов), невозможно.»

**Противоречащее закону, ничтожное условие:** «14-дневное право на отступление от договора не распространяется на товары со скидкой.»

## **6.2 Заявление об отступлении и возврат денег**

- 6.2.1** При покупке товара срок начинается в момент передачи товара потребителю. В случае услуги срок отступления от договора начинается с момента заключения договора (VÖS, ст. 56, ч. 1<sup>1</sup>). Если потребитель в срок представил предпринимателю заявление об отступлении от договора, считается, что он отступил от договора. Если для подачи заявления об отступлении потребитель пользуется сайтом предпринимателя, тот отправляет потребителю подтверждение о получении заявления об отказе (VÖS, ст. 56, ч. 2<sup>4</sup>). Потребитель не обязан для составления заявления об отступлении пользоваться стандартной формой, предоставленной предпринимателем. Факт отступления от договора должен доказывать потребитель (VÖS, ст. 56, ч. 2<sup>5</sup>). С момента подачи заявления об отступлении у потребителя есть 14 дней, чтобы вернуть товар продавцу (VÖS, ст. 56<sup>2</sup>, ч. 1). Если предприниматель хочет, чтобы расходы по возврату товара понес потребитель, его нужно проинформировать об этом до заключения договора, в противном случае расходы по возврату несет предприниматель (VÖS, ст. 56<sup>2</sup>, ч. 3).

- 6.2.2** Если потребитель отступает от договора, ему нужно незамедлительно вернуть его оплату вместе с почтовыми расходами **в течение максимум 14 дней** с момента получения предпринимателем заявления об отступлении (VÖS, ст. 56<sup>1</sup>, ч. 1). На основании TsÜS, ст. 135, ч. 1, срок начинается на следующий день после календарной даты или наступления события, которыми определено начало срока, если из закона или договора не следует иное. Данное правило действует также для расчета начала срока отступления потребителя от договора. Это значит, что если заявление об отступлении пришло 01.08.17, то 15.08.17 – последний срок возврата денег потребителю.

**Противоречащее закону, ничтожное условие:** «Мы вернем клиенту деньги незамедлительно, но не позднее чем через 30 дней с момента получения нами заявления об отступлении.»

В случае с данным условием опирались на старую редакцию Обязательственно-правового закона. Продавец должен быть в курсе законодательных изменений.

**6.2.3** Предпринимателю предоставлена возможность задержать платеж, пока потребитель не вернет ему вещь, являющуюся предметом договора, или не представит доказательство того, что он отправил вещь обратно (VÖS, ст. 56<sup>1</sup>, ч. 5). При этом предприниматель не может задерживать возврат денег, пока действительно не получит товар, в этом отношении важен момент, когда потребитель отправил товар продавцу (передал в почтовое учреждение или курьеру и т.п.).

**Пример:** Потребитель представил продавцу заявление об отступлении 01.07.17. У продавца для возврата денег есть время до 15.07.17. Потребитель обязан вернуть товар продавцу также в течение 14 дней. Предприниматель, желая убедиться, что потребитель вернул ему товар, может затребовать у того документ, подтверждающий отправку вещи, прежде чем сделать возвратный платеж. Если в течение 14 дней торговое предприятие не получает возвращаемый товар или доказательство его отправки, оно имеет право задержать возврат оплаты до тех пор, пока не получит товар или документ.

**6.2.4** Если потребитель отказывается от заказа частично, то возврат расходов на транспорт производится пропорционально доле возвращаемого товара от всего заказа. Например, если потребитель заказал 3 вещи и одну из них хочет вернуть, то вместе со стоимостью товара нужно вернуть 1/3 почтовых расходов. Если потребитель недвусмысленным образом выбрал способ доставки вещи, отличающийся от предлагаемого предпринимателем самого дешёвого обычного способа доставки, то предприниматель не должен возвращать потребителю затраты, превышающие расходы на его традиционный способ доставки (VÖS, ст. 56<sup>1</sup>, ч. 3).

**6.2.5** Часто предприниматель предлагает потребителю более дорогие альтернативные способы доставки, например, срочную курьерскую доставку. Если потребитель недвусмысленным образом (т.е. не косвенно и не потому, что у предпринимателя этот способ доставки указан по умолчанию) выбирает такой дорогой способ доставки, то соответствующие дополнительные расходы несет потребитель. Если у предпринимателя в вариантах доставки есть возможность самостоятельного получения товара потребителем, но тот выбирает курьерскую доставку, предприниматель не имеет права отказаться от возврата расходов на доставку на том основании, что в меню имелся и самовывоз, стоимость которого 0 €. VÖS, ст. 56<sup>1</sup>, ч. 3 устанавливает расходы на «обычную доставку». При толковании договора нужно учитывать его суть и цель, а также традиции и принятую между сторонами практику, согласно п. 4 и 6 ч. 5 ст. 29 VÖS. В случае договоров, заключенных с помощью средств связи, является обычной практикой и связано с характером договора то, что заказанный в интернет-магазине товар доставляется покупателю курьером или почтой в ближайший посылочный автомат. Цель заключения договора с помощью средств связи состоит в том, чтобы упростить для потребителя процесс покупки, что означает заказ товара из дома и получение на дом или как можно ближе к дому. Если бы потребитель имел только возможность самовывоза с предприятия, то пропал бы сам смысл заказа через интернет, так как ему пришлось бы идти в магазин.

- 6.2.6** Если даже возвращаемый товар не соответствует заказанному (например, не тот или с дефектом), то связанные с возвратом расходы в любом случае должен нести предприниматель.
- 6.2.7** Любое условие договора, затрудняющее использование права на отступление, по сравнению с положениями закона является ничтожным. В первую очередь ничтожным является соглашение, по которому отступление увязывается с удержанием задатка или уплатой неустойки (VÖS, ст. 56<sup>2</sup>, ч. 9).

**Противоречащее закону, ничтожное условие:** «В случае отступления от договора клиент уплачивает неустойку в размере 50% от цены товара.»

### **6.3 Ответственность потребителя в случае снижения стоимости товара при использовании 14 дневного права на отступление**

- 6.3.1** Потребитель должен пользоваться товаром таким способом, который необходим для того, чтобы убедиться в сути, свойствах и характере товара.
- 6.3.2** Чтобы проверить суть, свойства и функции товара, потребитель должен испытывать и использовать товар только так, как ему позволили бы при обычных обстоятельствах сделать это в магазине (VÖS, ст. 56<sup>2</sup>, ч. 4). Если потребитель воспользовался 14 дневным правом на отступление, но пользовался товаром дольше, чем это необходимо, чтобы убедиться в сути, характере и свойствах товара, он не должен потерять право на отказ, но должен нести ответственность за снижение стоимости товара.

**Противоречащие закону, ничтожные условия:** «Товар нельзя вернуть, если им пользовались.»  
«Сломанный товар нельзя вернуть.»

**Решение TVK № 6-1-007009-354-16:** «Комиссия разъясняет продавцу, что пользование потребителем купленным товаром не аннулирует автоматически его право на отступление, а несет для потребителя ответственность за снижение стоимости товара.»

**Решение TVK № 6-1-010660-8-17:** «На основании ч. 4 ст. 56<sup>2</sup> VÖS, при ухудшении состояния подлежащего возврату товара потребитель несет ответственность за понижение его стоимости в результате использования. Поэтому пользование товаром не лишает потребителя права на отступление, но продавец вправе потребовать от потребителя возмещения в размере того, насколько понизилась стоимость товара. Кроме того, ч. 4 ст. 56<sup>2</sup> VÖS устанавливает, что за снижение стоимости, обусловленное использованием товаром, возникает лишь в случае, когда потребитель пользовался товаром иным способом, чем это необходимо, чтобы убедиться в сути, характере и свойствах товара, т.е. потребитель должен испытывать и использовать товар только так, как это ему позволили бы при обычных обстоятельствах сделать в магазине. Таким образом, в случае отступления от договора снижение стоимости, обусловленное использованием товаром, является риском потребителя, и продавец имеет право при отказе потребовать возмещение снижения стоимости товара в случае, если стоимость возвращенного товара снизилась. Оценка снижения стоимости товара является ценовым решением, и комиссия не может принять решение без соответствующих доказательств. Снижение стоимости должен определить продавец на основании выявленных экспертом фактов.»



- 6.3.3** Потребитель не отвечает за снижение стоимости вещи, если предприниматель надлежащим образом не указал ему на наличие права отступления согласно пунктам 12 и 13 части 1 статьи 54 Обязательственно-правового закона.
- 6.3.4** Уменьшение стоимости товара может состоять прежде всего в расходах на чистку и ремонт и, если товар нельзя больше продать как новый, в объективно обоснованном ущербе, который возникает у продавца при продаже возвращенного товара как бывшего в употреблении.
- 6.3.5** Вышел ли потребитель в пользовании товаром за рамки того, чтобы лишь убедиться в его сути, характере и свойствах, в случае спора нужно оценивать отдельно для каждого отдельного случая.
- 6.3.6** Хорошим основанием для оценки является то, что потребителю обычно разрешено делать с товаром в обычном магазине:
- перед приобретением аудио-, видео- и записывающих устройств потребителю обычно разрешается проверить качество звука и изображения;
  - в случае примерки одежды в магазине не разрешается удалять этикетки производителя;
  - потребитель обычно не может испытать на практике бытовые приборы, например, кухонную технику, которая неизбежно получает в результате следы пользования;
  - потребитель не должен менять конфигурацию программного обеспечения компьютера, так что разумные расходы на сброс настроек также означают снижение стоимости.
- 6.3.7** У потребителя, в принципе, должна быть возможность открыть упаковку для доступа к товару, если похожие товары обычно продаются в магазине в упакованном виде. Потребителю обязательно следует напомнить в условиях продажи, что он должен **открывать упаковку товара, стараясь ее не повредить**, чтобы в случае возврата избежать выплаты компенсации. При этом предпринимателю нужно учитывать то обстоятельство, что упаковку должно быть возможно открыть. Защитную пленку нужно удалять только тогда, когда это действительно необходимо для тестирования товара. Если упаковку нельзя открыть без повреждения, потребитель не несет ответственности за испорченную упаковку.
- 6.3.8** Согласно решению Европейского суда № С-489/07 Pia Messner, п. 27, пользование товаром сверх необходимости должен доказывать продавец.

*Решение Европейского суда № С-489/07, п. 27: «По этому поводу нужно отметить, что на основании последнего предложения обоснования 14 директивы 97/7, страны ЕС должны сами определить условия и соглашения, возникающие при использовании права на отступление. Этой компетенцией нужно все же пользоваться, в согласии с целью директивы, не подвергая угрозе эффективность и результат права на отступление. Оно подвергается угрозе, если упомянутая выше сумма возмещения не пропорциональна сумме покупки или тогда, когда правовые нормы страны ЕС вменяют потребителю обязанность доказать, что он не пользовался товаром в течение срока, предусмотренного на осуществление права на отступление, способом, который бы превышал необходимый для эффективного использования права на отступление.»*

#### **6.4 Последствия отсутствия информации о 14-дневном праве на отступление для предпринимателя**

**6.4.1** Если предприниматель не сообщит потребителю о 14-дневном праве на отступление, тот имеет право отступить от договора в течение 12 месяцев. 12-месячный срок в случае договора купли-продажи начинается с момента передачи товара, в случае договора об услуге – с момента заключения договора (VÖS, ст 56, ч. 16). Если предприниматель предоставил потребителю информацию о праве на отступление с опозданием, но все же в течение 12 месяцев с момента заключения договора, срок отступления заканчивается по истечении 14 дней с момента получения такой информации.

**6.4.2** Если предприниматель не сообщил потребителю о праве отступления до заключения договора, то потребитель не несет ответственности за снижение стоимости товара, и предприниматель не может потребовать от потребителя возмещения снижения стоимости товара при его отказе от договора (VÖS, ст. 56<sup>2</sup> ч. 4).

***Если предприниматель не сообщит потребителю о 14-дневном праве на отступление, тот имеет право пользоваться товаром в течение года, а затем вернуть его предпринимателю. В результате потребитель имеет право на возврат расходов по доставке и стоимости товара, и он не несет ответственности за уменьшение стоимости товара.***

## **6.5 Предметы, на которых 14-дневное право отступления не распространяется**

**6.5.1** 14-дневное право на отступление не распространяется на договор, предметом которого является (VÖS, ст. 53, ч. 4):

- 1) оказание услуг или другое длительное исполнение, если следующие из договора обязательства полностью выполнены, а оказание услуг или другое исполнение начато с явного предварительного согласия потребителя и при подтверждении им, что он утрачивает право отступления при выполнении договора;
- 2) передача такой вещи, оказание услуг или другое исполнение, цена которого зависит от колебаний финансового рынка, на что предприниматель не может повлиять и что может обнаружиться в течение срока отступления, в т.ч. для договоров, связанных с иностранной валютой или ценными бумагами;



Например: акции, паи, долговые расписки

- 3) передача такой вещи, которая изготовлена с учетом личных потребностей потребителя, являющегося стороной договора, или изготовлена по заявленным условиям потребителя;



Например: изготовленный по меркам потребителя костюм, кухонная мебель, шторы

О специальном заказе не идет речь, если потребитель делает вещь на заказ на основе предоставленных предпринимателем вариантов (например, дополнительное оснащение автомобиля, собранная потребителем из комбинируемых деталей мебель). Вещь можно считать адаптированной к потребностям конкретного потребителя в том случае, если предпринимателю будет сложно или невозможно продать ее другому клиенту.

- 4) передача такой вещи, которая изготовлена по представленным потребителем условиям; передача скоропортящейся или быстро устаревающей вещи;



Например: продукты и напитки с очень коротким сроком годности, в т.ч. замороженные продукты, цветы



- 5) передача такой вещи в запечатанной упаковке, которая не подлежит возврату из соображений здравоохранения или по гигиеническим причинам, если она вскрыта после доставки;



Например: косметические товары, такие как помады и кремы; гигиенические товары; матрасы; бикини.

«Вскрытием» здесь нужно считать вскрытие конкретной банки или тюбика, а не внешней упаковки (коробки), потому что только после открытия конкретной банки крема товар становится непригодным для продажи другим потребителям.

- 6) передача вещи, которая в силу своих свойств смешивается или соединяется после передачи с другой вещью таким образом, что их больше нельзя разделить;



Например: топливо, краски, смеси, обои

Право на отступление исключено, если на момент отступления такое соединение уже произошло.

- 7) передача таких алкогольных напитков, цена которых согласована во время заключения договора, их передача состоится более чем через 30 дней с момента заключения договора, и их фактическая стоимость зависит от колебаний рыночных цен, на что предприниматель не может повлиять;



Например: прежде всего, сделки с винами *vin en primeu*, стоимость которых зависит от колебаний рынка и с которыми поэтому совершают ориентированные на будущее спекулятивные сделки купли-продажи.

- 8) выполнение срочных работ по ремонту или обслуживанию, если потребитель для этого заказал у предпринимателя вызов на место;



Например: автомобильная помощь, сантехническая помощь

- 9) передача газет, журналов или иных периодических изданий, за исключением постоянного договора о подписке на такие издания;

- 10) передача аудио- и видеозаписей или компьютерного программного обеспечения в закрытой упаковке, если упаковка вскрыта потребителем;

Отдельной причиной этого является то обстоятельство, что после вскрытия конверта потребитель может скопировать запись или программное обеспечение и тем самым получить к ним постоянный доступ, и если после этого разрешить потребителю отступить от договора, то он получит предмет договора фактически бесплатно.

- 11) передача такого электронно-цифрового контента, который не доставляется на физических носителях данных, если эта передача начата с явного предварительного согласия потребителя, и потребитель подтверждает условие, что он при этом утрачивает право на отступление;



Например: файлы для скачивания в интернете

- 12) предложение гостиничных, транспортных услуг, пользования моторным транспортным средством, услуг общественного питания или увеселительного заведения, если предприниматель обязуется при заключении указанного договора оказать эти услуги к определенному сроку или в течение определенного срока;

- 13) в случае аукциона;

Электронные аукционы, работающие на веб-платформе (например так называемые аукционы eBays), согласно изданию Закона об обязательственном праве с комментариями, т.е. в случае договоров, заключенных на таких аукционах, у потребителя так же есть право на отступление, если продавцом товара является предприниматель.

- 14) для страхования путешествий и багажа или других краткосрочных страховых договоров длительностью менее месяца.

## **6.6 Право на предъявление претензии**

- 6.6.1** Для заключаемых в интернет-торговле договоров действуют все требования, действительные для обычных договоров, если особенности интернет-торговли не предполагают иного. Если потребитель не может вернуть вещь, пользуясь 14-дневным правом на отступление (например, срок истек или к договору не применимо право на отступление), то у него есть право предъявить предпринимателю претензию, если у вещи было выявлено несоответствие условиям договора (недостаток). Например, если выяснится, что предприниматель не отправил заказанный у него товар, товар не соответствует описанию в интернет-магазине или у товара выявится дефект, потребитель не должен делать заявление об отступлении в течение 14 дней, но может воспользоваться законным правом на предъявление претензий (VÖS, ст. 218, ч. 2).
- 6.6.2** Так, в отношении товара, купленного в интернет-магазине, продавец обязан отвечать за выявленное несоответствие вещи условиям договора в течение двух лет с момента передачи вещи покупателю (VÖS, ст. 218, ч. 2). Из них в течение первых шести месяцев с момента передачи вещи покупателю предполагается, что недостаток на момент передачи уже имелся. Опровержение соответствующего заявления является обязанностью предпринимателя.
- 6.6.3** При выявлении недостатка у вещи потребитель должен в течение двух месяцев сообщить об этом продавцу, т.е. предъявить претензию (VÖS, ст. 220, ч. 1).
- 6.6.4** Если вещь не соответствует условиям договора, покупатель может потребовать от продавца ее ремонта или замены. В случае, если ремонт или замена вещи невозможны или безрезультатны, ремонтом/заменой вещи потребителю будут доставлены необоснованные неудобства либо предприниматель неправомерно отказывается решать жалобу потребителя, потребитель имеет право отступить от договора и потребовать возврата денег (VÖS, ст. 222, ч. 1, ст. 223), так как речь идет о существенном нарушении договора, согласно ст. 116 VÖS.

- 6.6.5** На основании ч. 1 ст. 189 VÕS, в случае отступления от договора каждая из сторон имеет право потребовать возврата имущества, переданного на основании договора, и передачу полученной выгоды/плодов и другой прибыли/пользы, если будет возвращено все переданное. Обязательства, возникающие в результате отступления, согласно положениям статьи 111 настоящего закона, стороны должны выполнять одновременно. С возвращаемых денег нужно уплатить проценты, начиная с момента получения денег. В случае возвращаемой вещи нужно учитывать доступ к пользованию (например, при возврате автомобиля нужно оценить обычную стоимость аренды данного товара за определенный период времени). Согласно ч.4 ст. 189 VÕS, если состояние возвращаемой или передаваемой вещи ухудшилось и ухудшение **произошло не в результате правильного пользования вещью**, нужно возместить снижение стоимости вещи.
- 6.6.6** В случае предъявления претензии в течение первых шести месяцев с момента передачи вещи покупателю расходы, связанные с ремонтом или заменой вещи, прежде всего транспортные, почтовые, рабочие, туристические и материальные расходы, всегда несет продавец (VÕS, ст. 222, ч. 4). В течение последующих 1,5 лет соответствующие расходы продавец несет только в случае, если претензия была обоснованной.
- 6.6.7** Потребитель может предъявить жалобу в любой форме. Потребителям можно все же порекомендовать сразу предъявлять жалобу в письменной (допускающей письменное воспроизведение) форме (TKS, ст. 24, ч. 1)
- 6.6.8** В письменной или допускающей письменное воспроизведение жалобе (например, эл.почта) следует указать:
- 1) имя и контактные данные;
  - 2) дату подачи жалобы;
  - 3) недостаток товара или услуги;
  - 4) требование, предъявляемое продавцу;
  - 5) указать документ, подтверждающий совершение сделки или гарантию или приложить его копию к жалобе (TKS, ст. 24, ч. 3, 4).
- 6.6.9** Предприниматель должен подтвердить потребителю в письменной или допускающей письменное воспроизведение форме факт приема предъявленной жалобы. Продавец подтверждает получение жалобы и в том случае, если возможность подать жалобу предоставлена им на сайте (TKS, ст. 24, ч. 2).
- 6.6.10** Предприниматель, согласно Закону о защите прав потребителя, обязан ответить на жалобу в письменной или допускающей письменное воспроизведение форме в течение 15 дней (TKS, ст. 24, ч. 5). Если у предпринимателя нет возможности ответить на жалобу потребителя в течение 15 дней, он должен письменно известить об этом потребителя, обосновать задержку и назначить новый разумный срок для ответа (TKS, ст. 24, ч. 6). Если предприниматель оставит претензию потребителя без удовлетворения или частично неудовлетворенной, он должен дать потребителю письменное обоснование этого (TKS, ст. 24, ч. 7).
- 6.6.11** Если предприниматель не выполнит свое обещание решить жалобу в течение назначенного срока, считается, что он отказывается от решения жалобы. В этом случае потребитель может предоставить заявление для решения спора в орган внесудебного разрешения споров или уездный суд (TKS, ст. 24, ч. 8, 9).

## **7 Гарантия продавца**

- 7.1** Понятия «гарантия» и «гарантия продавца» нужно употреблять в правильном значении. Согласно ч. 2 ст. 218 VÕS, гарантия не является данным потребителю правом на предъявление претензий. Гарантия – это добровольное обещание продавца бесплатно или за плату на условиях, предусмотренных гарантией, заменить проданную вещь, починить её или каким-либо другим образом обеспечить соответствие вещи условиям, предусмотренным гарантией или рекламой, что создает для покупателя более выгодные условия, чем установленные законом (VÕS, ст. 230, ч. 1). Несмотря на наличие гарантии, согласно ч. 2 ст. 218 VÕS, продавец при продаже потребителю отвечает за несоответствие вещи условиям договора, которое может возникнуть в течение двух лет с момента передачи вещи покупателю (право на предъявление претензий).
- 7.2** Запрещено, предлагая товар, пользоваться словом «гарантия» в любой форме или любым схожим по смыслу словом, если этот смысл не отвечает положениям Обязательственно-правового закона о гарантии на продажу или подряд или положениям о гарантии других правовых актов (TKS, ст. 11). В случае, если предприниматель не хочет предоставить потребителю гарантией более выгодные по сравнению с законодательными условия, советуем в условиях просто описать 2-летнее право потребителя на предъявление претензий. Если продавец все же хочет дать дополнительные гарантии на продаваемые товары, в условиях гарантии должны быть отражены требования статей 231 и 650 VÕS к содержанию гарантии на продажу и подряд, а также в отношении прав потребителя.

## **8 Инструкция по эксплуатации**

- 8.1** Согласно Закону о защите прав потребителя (ст. 6, ч. 1), производитель обязан приложить инструкцию по эксплуатации к технически сложным, содержащим опасные вещества или требующим специальных навыков эксплуатации товарам. Инструкция должна включать в себя необходимую потребителю информацию о безопасности, надлежащем и экономичном использовании товара, о правильном способе сборки, установки, подключения товара, уходе за ним и его хранении, а в случае необходимости, и о его утилизации. Если товар состоит из нескольких деталей, в инструкцию по эксплуатации добавляется перечень деталей изделия (состав комплекта) (TKS, ст. 6, ч. 2).
- 8.2** С учетом вида, свойств и назначения товара должна быть представлена следующая информация (TKS, ст. 5, ч. 4):
- количество или габариты товара в соответствующих единицах измерения согласно Международной системе единиц измерения;
  - состав товара и количество компонентов;
  - инструкции по стирке, очистке и уходу за товаром;
  - инструкции по использованию и условия хранения товара;
  - предупреждения и меры предосторожности для предотвращения опасностей, связанных с использованием или утилизацией товара;
  - срок хранения товара;

- основные технические данные товара.

**8.3** Инструкция по эксплуатации на иностранном языке должна быть переведена на эстонский язык и быть недвусмысленно понятной. Продавец дает потребителю инструкцию по эксплуатации и ее перевод на эстонский язык на бумаге или другом постоянном носителе информации либо, по соглашению с потребителем, иным образом предоставляет ему доступ к инструкции (TKS, ст. 6, ч. 3,4).

**Как правило, инструкция по эксплуатации должна находиться на упаковке товара.**

**8.4** Коллегия Верховного суда по гражданским делам в своем решении № 3-2-1-110-08, п. 13 постановила, что на основании п. 2 ч. 2 ст. 116 VÕS отсутствие инструкции по эксплуатации может в известных случаях рассматриваться как существенное нарушение договора купли-продажи, что дает покупателю право отступить от договора без предоставления продавцу дополнительного времени на исполнение своих обязательств. Об этом может идти речь, например, когда с ведома продавца покупается камера для использования ее конкретных функций в определенное время (например, во время определенных событий), но инструкция по эксплуатации на эстонском языке является недостаточной для использования этих функций.

## **9 Передача электронного предложения и защита личных данных**

**9.1** Нельзя отправлять на адрес электронной почты потребителя рекламу и предложения, если он не дал на это своего письменного согласия, даже в том случае, если потребитель совершил покупку в интернет-магазине. Потребитель должен дать осознанное согласие о том, что он хочет получать от предпринимателя рекламу и предложения по эл. почте (VÕS, ст. 60). У потребителя должна быть возможность в любое время отказаться от посылаемых предпринимателем на эл. почту предложений и новостей. Необходимо считаться с письменным заявлением потребителя об отказе от предложений. Продолжение отправки предложений считается агрессивным маркетинговым приемом и запрещено.

**9.2** В условиях договора нужно указать цель обработки личных данных, состав обрабатываемых личных данных, порядок и способ обработки личных данных, а также разрешение на передачу личных данных третьим лицам (Закон о защите личных данных, ст. 7, ч. 2). Поэтому необходимо, чтобы предприниматель на своем сайте опубликовал условия политики конфиденциальности.

**9.3** Подробную информацию о порядке обработки личных данных можно получить в Инспекции по защите данных<sup>15</sup>.

<sup>15</sup> <http://www.aki.ee/et/inspektsioon/poordu-inspektsiooni-poolle>

## **10 Сообщение о пунктах сбора отходов для проблемных изделий**

**10.1** Производитель и продавец обязаны проинформировать пользователя проблемных изделий о том, куда можно сдать отходы проблемных изделий, указав места и номера телефонов, где можно получить необходимую информацию (JäätS, ст. 26<sup>8</sup>, ч. 2). Соответствующая информация должна быть опубликована на сайте интернет-магазина продающего проблемные изделия предпринимателя.

**10.2** Проблемными изделиями являются (JäätS, ст. 25, ч. 2, 3):

- 1) батарейка и аккумулятор – состоящий из одного или нескольких элементов не заряжаемый (батарейка) или заряжаемый (аккумулятор) источник питания, который непосредственно преобразует химическую энергию в электрическую;
- 2) моторное транспортное средство – четырехколесное или трехколесное моторное транспортное средство в значении Закона о дорожном движении, за исключением трехколесного мотоцикла;
- 3) электрическое и электронное устройство – устройство, которое для работы нуждается в электрическом токе или электромагнитном поле, а также устройство по выработке, направлению и измерению этого тока и поля, предназначенное для пользования переменным током с напряжением не выше 1000 В и постоянным током не выше 1500 В;
- 4) покрышка – пункт 36 статьи 2 Закона о дорожном движении определяет как покрышку внедорожника, а в пункте 40 – как покрышку моторного транспортного средства и их прицепов.
- 5) сельскохозяйственный пластик – используемая в сельском хозяйстве силосная пленка, пленка для укрытия силоса, полимерные рукава, сетка для укрывания и пластиковая веревка.

## **11 Требования к операторам пищевой промышленности**

С требованиями к операторам пищевой промышленности можно ознакомиться в инструкции Департамента ветеринарной службы и продуктов питания для операторов пищевой промышленности в интернет-торговле:

<http://www.vet.agri.ee/static/body/files/2860.Toidukauba%20m%FC%FCk%20ja%20reklaam%20veebikeskkonnas.pdf>