



5 шагов к безупречному с правовой точки зрения интернет-магазину

Никольский А.А.

TestedShops

Введение

В данном выступлении рассмотрены минимальные требования законодательства, предъявляемые к организации ведущей свою деятельность с использованием сайта в сети Интернет, а также возможные ошибки и несоответствия, которые могут быть выявлены, прежде всего, на основе анализа работы сайта интернет-магазина и информации представленной на нем.



Предпосылки проекта

1. Как правильно представить информацию об организации, являющейся оператором интернет-магазина с учетом требований ГК РФ, Закона “О рекламе”, законодательства в сфере защиты прав потребителей?
2. Что делать интернет-магазинам в связи с вступлением в силу с 1 января 2011 года отдельных положений Закона “О персональных данных”
3. Как учесть требования законодательства к описанию и ограничениям по продаже отдельных видов товаров и их рекламе?
4. Какие особенности и требования действующего законодательства к информированию потребителя об условиях продажи, доставки, оплаты, заключения договора, возврата товара должны быть учтены на сайте интернет-магазина?
5. Каким требованиям должен соответствовать сайт интернет-магазина для его подключения к системам оплаты с использованием банковских карт?



Представление информации об организации

- Согласно ст.8 ФЗ “О рекламе”, в обязательном порядке на сайте должны быть указаны сведения о продавце таких товаров (работ, услуг): наименование, место нахождения и государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица (ОГРН); фамилия, имя, отчество, основной государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя (ОГРНИП).
- Согласно п.2. ст. 26.1. ФЗ “О защите прав потребителей” в обязательном порядке на сайте должны быть приведена информация об адресе (месте нахождения) продавца и о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя).
- Согласно ст. 9 ФЗ “О защите прав потребителей”, в том случае, если в качестве способа платежа используется предоплата (банковская карта, электронные платежные системы), то до момента заключения договора потребитель должен быть ознакомлен со следующей информацией:
 - фирменное наименование (наименование) организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы;
 - информация о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа;
 - если вид деятельности подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.
- Согласно п.2. ст. 26.1. ФЗ “О защите прав потребителей” в обязательном порядке на сайте должны быть приведена информация об адресе (месте нахождения) продавца и о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя).

Резюме: ОГРН и полное фирменное наименование



Персональные данные

1. Не обрабатывать персональные данные.
2. Если обрабатывать, то только обезличенные персональные данные.
3. Минимизировать количество обрабатываемых персональных данных.
4. В том случае, если избежать обработки персональных данных невозможно:
 - использовать договор-оферты и дистанционный способ-продажи (ФЗ “О защите прав потребителей”), так как в этом случае необязательно уведомлять уполномоченный орган об обработке персональных данных.
 - составить текст согласия пользователя об обработке его персональных данных;
 - обеспечить факт получения согласия пользователя на обработку его персональных данных (чек-бокс и подтверждающий e-mail с регистрационного адреса пользователя), так как это первое, что запрашивается у оператора в случае проверки уполномоченным органом;
 - определить ответственное лицо, отвечающее за обработку персональных данных;
 - составить документ, регламентирующий порядок обработки персональных данных и выложить его на сайте;
 - при работе в личном кабинете пользователя на сайте использовать соединение по https-протоколу (SSL-сертификаты).



Требования законодательства к описанию и ограничениям по продаже отдельных видов товаров и их рекламе

- На сайте должна быть представлена полная, необходимая и достоверная информация об основных характеристиках товаров (работ, услуг).
- Должны быть соблюдены установленные законодательством Российской Федерации правила, действующие для определенных видов товаров (работ, услуг). Например, если осуществляется продажа товаров по договору розничной купли-продажи товара, необходимо учитывать специфику продажи отдельных видов товаров в соответствии с Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55). Если осуществляется продажа дистанционным способом, необходимо учитывать правила, установленные Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 № 612 "Об утверждении правил продажи товаров дистанционным способом".
- Перечень товаров (работ, услуг), предлагаемых на сайте должен соответствовать ограничениям, установленным законодательством Российской Федерации. Например, нельзя осуществлять дистанционным способом продажи товаров запрещенных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 № 612 "Об утверждении правил продажи товаров дистанционным способом" (или на сайте должно быть указано, что их продажа осуществляется только в стационарных точках розничных продаж или точках "самовывоза"). (<http://advertising.yandex.ru/requirement/media/regulations.xml>)
- При размещении на сайте информации о товарах (работах, услугах), а так же иной текстовой и графической информации, необходимо соблюдать права на интеллектуальную собственность, включая права на товарные знаки, авторские, смежные и патентные права.
- Нельзя распространять на сайте недобросовестную, недостоверную, неэтичную либо заведомо ложную рекламу или иную рекламу, нарушающую Федеральный закон от 13 марта 2006 года № 38-ФЗ "О рекламе", включая текстовую и графическую информацию, вводящую пользователя в заблуждение.
- Необходимо использовать на сайте механизмы контроля доступа отдельных возрастных категорий к информации о товарах (работах, услугах), на которые распространяются, установленные действующим законодательством Российской Федерации возрастные ограничения.



Ограничения по рекламе

- Реклама товаров, производство и (или) реализация которых запрещены законодательством РФ.
- Реклама товаров и услуг, подлежащих сертификации / лицензированию, при отсутствии необходимых сертификатов / лицензий
- Реклама о распространении (продаже) дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством РФ
- Реклама оружия
- Реклама основанных на риске игр и пари, а также их организаторов
- Реклама алкогольной продукции
- Реклама пива и напитков, изготавливаемых на его основе
- Реклама табака, табачных изделий и курительных принадлежностей
- Реклама лотерей и стимулирующих мероприятий
- Реклама лекарств, медицинских услуг и товаров
- Реклама БАДов
- Реклама детского питания
- Реклама финансовых услуг
- Реклама ценных бумаг
- Реклама товаров при дистанционном способе их продажи



Информация об условиях продажи, доставки, оплаты, заключения договора, возврата товара

До заключения договора розничной купли-продажи необходимо предоставить покупателю на сайте информацию об основных потребительских свойствах товара и адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, полном фирменном наименовании (наименовании) продавца, о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

(Постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2007 г. N 612 г. Москва "Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом")



Требованиям для подключения к системам оплаты с использованием банковских карт

1. Сайт должен содержать следующие разделы:

- 1.1. Справочная информация об Интернет-магазине. Обязательным условием является наличие юридического и фактического адреса (адрес не может быть до востребования), а также контактных телефонов и e-mail адресов, по которым покупатель может связаться со службой поддержки интернет-магазина;
- 1.2. ТСП обязано осуществлять регистрацию клиента на своем сайте, а также отслеживать информацию заполняемую клиентом, в случае не корректного заполнения которой, ТСП должен самостоятельно производить возврат платежа;
- 1.3. Список продаваемых товаров (услуг), перечисленных в заявке на регистрацию и в анкете интернет-магазина, должен соответствовать товарам (услугам), предлагаемым через интернет-магазин;
- 1.4. Полнота описания потребительских характеристик продаваемых товаров (услуг). Проверяется для того, чтобы недостаток описания товара (услуг) не мог стать причиной для возврата платежа. В том числе, в обязательном порядке на сайте должны присутствовать цены на товары (услуги);
- 1.5. Описание процедуры заказа товара/услуги;
- 1.6. Указание способа оплаты товара/услуги по пластиковым картам и/или электронной наличности (через систему электронных платежей ASSIST);
- 1.7. Информация по доставке товара/услуги такой как: сроки, способы, а также любой другой информации, необходимой для получения ясного представления о доставке товара (услуги) после оплаты пластиковой картой или электронной наличностью;
- 1.8. ТСП обязано предусмотреть осуществление контроля получения заказов своими клиентами;
- 1.9. Экспортные ограничения по доставке товара/услуги (если существуют);
- 1.10. Описание процедур возврата денежных средств, предоставления взаимозаменяемых товаров/услуг, обмена товаров/услуг и т.п. при отказе от товара/услуги. В случае если такие процедуры интернет-магазином не предусмотрены, то он обязан информировать об этом на своих страницах.



Требованиям для подключения к системам оплаты с использованием банковских карт

2. Обязательные требования

- 2.1. ТСП обязано осуществлять консультации клиентов своего Интернет-магазина по вопросам прохождения/не прохождения платежей, самостоятельно.
- 2.2. Сайт интернет-магазина не должен располагаться на бесплатных серверах, предоставляющих услуги хостинга (например, narod.ru);
- 2.3. Реквизиты пластиковой карты, а также электронного кошелька клиента, не должны приниматься на страницах интернет-магазина, а при оплате пластиковой картой или электронным кошельком покупатель должен переадресовываться на сайт компании ASSIST;
- 2.4. Торгово-сервисное предприятие обязано предусмотреть методы ограничения и контроля рисков мошеннических операций. Обязательным условием является применение при этом возможностей системы ASSIST по борьбе с мошенничеством, таких, например, как Договор на расширенный мониторинг транзакций, использование технологий VISA 3D-Secure, MasterCard Secure Code ; AssistID;
- 2.5. Все страницы, которые связаны с работой Интернет-магазина должны находиться под единым доменным именем.