

# Как запустить онлайн-магазин и не нарушить закон



РБК PRO, 9 декабря 2020

**Матве Фабр-Маньян, партнер Dentons, Арсений Топадзе, юрист Dentons**

Во время пандемии количество интернет-магазинов и маркетплейсов стремительно растет. Открывая свою онлайн-площадку, нужно уделить внимание не только ассортименту и описаниям товаров, но и юридическим аспектам. Рассказываем о самых важных из них.

## Что нужно знать перед запуском

Если вы решили создать собственный интернет-магазин, то важно проследить, чтобы в его работе соблюдались требования законодательства. Основные принципы электронной торговли прописаны:

- в законе «О защите прав потребителей»;
- в законе «О персональных данных»;
- в постановлении правительства от 27.09.2007 № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом»;
- в Кодексе Российской Федерации об административных правонарушениях.

Требования законодательства касаются доступной покупателю информации о товаре и продавце, публичной оферты, условий использования сайта, продажи, возврата и доставки, а также обработки персональных данных. За их нарушение физическому лицу грозит штраф до 300 тыс. руб., а юрлицу — до 1 млн руб. За соблюдением правил работы с персональными данными следит Роскомнадзор, а нарушения прав потребителей фиксирует Роспотребнадзор.

## Цифровой «уголок потребителя»

Вам понадобится своего рода «уголок потребителя», который есть во всех офлайн-магазинах.

Там любой покупатель может ознакомиться с юридическими документами. Вот что нужно сделать.

1. **Опубликуйте подробную и понятную оферту**, в которой прописаны все права и обязанности покупателей, а также условия покупки и возврата товара. Оферта должна быть на русском языке, текст на других языках можно добавить по вашему усмотрению.
2. **Укажите информацию о товарах.** Обязательный набор сведений:
  - вид и категория товара;
  - инструкция по эксплуатации и условия хранения;
  - цена в рублях (включая НДС);
  - адрес производителя (для импортируемых товаров — страна, в которой они были произведены);
  - наименование и российский адрес организации, которая принимает претензии;
  - срок годности или эксплуатации;
  - состав (для продуктов питания);
  - для технически сложных товаров нужно примечание о том, что устанавливать и настраивать их должен квалифицированный специалист;
  - сведения о том, был ли товар в ремонте и является ли подержанным.

3. **Разместите на сайте информацию о продавце.** Нужно указать полное юридическое наименование вашей организации и ее адрес. Если речь идет о маркетплейсе, то придется разместить информацию обо всех продавцах, которые продают свои товары на вашей платформе.

## Как оформлять платежи

В онлайн-магазинах обычно платят картами или наличными в момент доставки. Чтобы клиенты могли расплачиваться на сайте, вам нужно подключить онлайн-кассу с фискальным накопителем (это цифровой аналог ленты в кассовом аппарате). Накопитель собирает информацию о платежах и передает ее оператору фискальных данных. Оператор, в свою очередь, отправляет данные в ФНС, а клиенту высылает квитанцию по электронной почте. Если оплата картой происходит в момент доставки, то курьер должен иметь при себе портативный платежный терминал и распечатанную квитанцию об оплате для покупателя.

Если интернет-магазин реализует товары других продавцов, то есть является маркетплейсом, то он считается торговым агрегатором. В 2019 году были приняты новые правила, которые регулируют работу торговых агрегаторов. По этим правилам агрегатор должен указывать на сайте не только информацию о себе, но и реквизиты первоначального продавца товара — его регистрационные данные, адрес и режим работы. При этом можно сослаться на сайт продавца или производителя.

## Что учесть при доставке

Все интернет-магазины обязаны предлагать клиентам услугу доставки товаров. До тех пор пока товар не доставлен покупателю, интернет-магазин отвечает за него в случае утраты.

Способ и сроки доставки должны быть прописаны в типовом договоре с потенциальным покупателем (оферте), поэтому в тексте оферты или в специальном разделе на сайте, где содержится информация о доставке, важно указывать реалистичные сроки.

Например, можно написать, что срок доставки устанавливается менеджером магазина после получения заказа от покупателя и что клиента незамедлительно проинформируют о возможных задержках доставки, которые могут составить от двух до 30 календарных дней. При задержке сверх указанного срока покупатель может потребовать неустойку или отказаться от покупки.

## Как оформить возврат

Покупатель может отказаться от товара в любой момент до его получения, а также в течение семи дней после доставки. А если покупатель не получит в письменной форме всю информацию о порядке и сроках возврата товара (неповрежденного и в первоначальной упаковке), то может вернуть его в течение трех месяцев. При этом интернет-магазин обязан возместить покупателю расходы в течение десяти дней.

Исключение — товары со специально оговоренными характеристиками, которые могут быть использованы только приобретающими их лицами. В основном это касается предметов, которые делают на заказ. Вернуть такой товар можно лишь при наличии явного брака.

## Как работать с персональными данными

Совершая онлайн-покупку, покупатель передает продавцу свои персональные данные: имя, номер телефона, адрес, e-mail. Поэтому интернет-магазин считается оператором персональных данных. Это означает, что продавец должен получить согласие покупателя на сбор и обработку данных и рассказать, как и для чего он будет использовать эту информацию.

## Создайте политику конфиденциальности

Оператор обязан предоставить клиенту доступ к документу, который регулирует сбор и обработку персональных данных. Такой документ обычно называют политикой конфиденциальности или политикой обработки персональных данных.

Разработать политику можно самостоятельно на базе стандартной формы или с помощью юриста. Принцип простой: чем больше в документе специфических нюансов вашего бизнеса, тем меньше рисков. Если политики на сайте нет, вам грозит штраф до 50 тыс. руб.

Вот что нужно указать в документе:

- данные оператора персональных данных (название, сведения о регистрации, адрес);
- сбор каких персональных данных производится;
- цель сбора и обработки персональных данных;
- типы действий, которые производятся с персональными данными;
- период, на который предоставляется согласие;
- способы отзыва согласия;
- уведомление о сборе и использовании файлов cookie;
- дата размещения политики и условия ее изменения.

## **Разместите на сайте пользовательское соглашение**

Укажите в нем всю информацию, которую оператор будет собирать, включая файлы cookie. Можно подготовить и отдельное соглашение об обработке персональных данных, которое позволит клиенту лучше понять свои права.

Доступ к этим документам должен быть свободным. При этом важно, чтобы их контент соответствовал закону о персональных данных. Например, вы не можете написать, что имеете право передать кому-либо данные пользователя без его согласия, поскольку это будет явным нарушением закона.

## **Подтвердите согласие на обработку данных**

Важно убедиться в том, что посетители сайта согласны со всеми его правилами. Обычно пользователь подтверждает свое согласие, поставив отметку в электронной форме.

Проверить контактные данные и факт получения согласия можно с помощью двухэтапной процедуры. При этом на номер телефона, указанный клиентом, высылают специальный код подтверждения.

## **Дайте возможность отказаться от обработки персональных данных**

Пользователь имеет право в любой момент отозвать согласие на сбор, обработку и хранение своих персональных данных. Для этого на сайте нужно разместить специальную форму или указать адрес электронной почты, на который пользователь сможет отправить свой запрос. Получив его, оператор обязан прекратить обработку данных в течение 30 дней.

## **Проверьте свои серверы**

Еще один важный нюанс: персональные данные российских граждан должны храниться только на серверах, которые расположены на территории России. За нарушение этого требования предусмотрен штраф до 6 млн руб. (за повторное нарушение — до 18 млн руб.), при этом доступ к сайту может быть заблокирован Роскомнадзором по решению суда.