

Секция «Юриспруденция: актуальные вопросы правотворчества и правоприменения  
(СИУ РАНХиГС)»

**Особенности заключения и расторжения договора купли-продажи товаров  
дистанционным способом**

***Нозимова Александра Евгеньевна***

*Студент (магистр)*

Сибирский институт управления – филиал Российской академии народного хозяйства и  
государственной службы при Президенте РФ, Новосибирск, Россия

*E-mail: a.nozimova@bk.ru*

В век современных технологий дистанционная продажа товаров стала одним из актуальных направлений. В результате чего появились новые правовые отношения в форме договора купли-продажи товаров дистанционным способом.

По мнению И. Ю. Астаховой и А. Г. Федорова, существенными признаками дистанционной купли-продажи являются опосредованное ознакомление с товаром, а также отсутствие личного взаимодействия между продавцом и покупателем при заключении договора. [6].

Договор купли-продажи товаров дистанционным способом имеет особенности заключения и расторжения. Первые касаются определения момента его заключения, преддоговорных обязанностей продавца, а также доступа покупателя к оферте.

Договор считается заключенным с момента, когда продавец предоставляет кассовый (товарный) чек, либо с момента получения продавцом сообщения о том, что покупатель хочет купить определенный товар. Продавец обязан заранее предоставить покупателю исчерпывающую информацию о товаре, охватывающую все его существенные условия: от потребительских свойств и цены до сроков доставки, оплаты и гарантий. Условия публичной оферты должны быть доведены до сведения покупателя через общедоступные каналы, такие как официальный сайт, специальная форма или программа (п. 13 Постановления Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463).

Процедура расторжения договора дистанционной купли-продажи также имеет свою специфику: покупатель вправе отказаться от товара в любой момент до его получения и в течение 7 дней после. Этот срок увеличивается до 3 месяцев, если продавец не проинформировал о порядке возврата некачественного товара. В случае отказа покупателя от приобретённого товара продавец обязан вернуть денежные средства за товар (за исключением стоимости доставки) в течение 10 дней. Ключевым условием для возврата товара надлежащего качества является сохранение его товарного вида, потребительских свойств и документа о покупке [1].

Поскольку дистанционная продажа товаров отличается от обычной тем, что покупатель лишен возможности непосредственного ознакомления с товаром, а доставленный товар не всегда соответствует ожиданиям покупателя, это порождает различные конфликтные ситуации с участием потребителей [7]. К числу основных проблем относится предоставление продавцом неполной или недостоверной информации о товаре; отказ продавца от возврата потребителю денежных средств, несмотря на то, что покупатель соблюдал все условия возврата.

Проведем анализ судебной практики на предмет расторжения договора купли-продажи товаров дистанционным способом. Рассмотрим решение Промышленного районного суда г. Смоленска [5]. Покупатель обратился к продавцу о возврате телевизора LG приобретенного дистанционным способом и возвращении за него уплаченных денежных средств. Ответчик претензию не рассмотрел, денежные средства не вернул. По результатам рассмотрения судебного дела, суд принял решение в пользу истца, так как покупатель имеет

право вернуть товар и денежные средства (за исключением стоимости доставки) в течении 7 дней.

В Апелляционном определении Московского городского суда [3], истец после распаковки товара обнаружил, что холодильник не подходит ему по размерам. В связи с этим была предъявлена претензия о том, чтобы заменить холодильник на другой и возместить расходы. Однако в данном случае продавец не нарушил права, поскольку товар был поставлен надлежащего качества, в связи с этим покупатель не имел права на замену, но мог отказаться от приобретенного товара в течение 7 дней и потребовать вернуть денежные средства за него.

Рассмотрим решение Засвияжского районного суда г. Ульяновск. [4] Истец приобрел телефон через маркетплейс, но по личным причинам решил от него отказаться. Ответчик сообщил истцу, что данный товар является не возвратным. По результатам рассмотрения судебного дела, суд принял решение в пользу истца, так как покупатель имеет право вернуть товар и денежные средства (за исключением стоимости доставки) в течении 7 дней.

Таким образом, в рамках исследования были проанализированы особенности заключения и расторжения договора дистанционной купли-продажи товаров. Анализ судебной практики позволяет сделать вывод, что основная проблема заключается в нарушении права покупателя на получение полной и достоверной информации, а также права на отказ от товара при соблюдении сроков и сохранении надлежащего товарного вида. Продавцы необоснованно отказываются принимать возвращаемые товары надлежащего качества, что и порождает конфликты.

Подводя итог, можно констатировать, что законодательное регулирование дистанционной купли-продажи создает достаточно сбалансированную модель, предоставляя покупателю дополнительные права для компенсации рисков, вызванных дистанционным форматом сделки. Однако, как показывает анализ, эта модель дает сбой на стадии ее практической реализации. Для решения данной проблемы требуется повышение правовой грамотности всех участников рынка, а также обобщение судебной практики для формирования единых правовых ориентиров.

### Источники и литература

- 1) 1. Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 № 2300-1 // Собрание законодательства РФ. — 1996 г. — № 3. — Ст. 140 с изм. и допол. в ред. от 01.04.2026.
- 2) 2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14 // Собрание законодательства РФ. — 1996 г. — № 5. — Ст. 140 с изм. и допол. в ред. от 16.12.2025.
- 3) 3. Апелляционное определение Московского городского суда от 06.02.2020 г. по делу №33-4146/2020. КонсультантПлюс. [Электронный ресурс].URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения 28.11.2025).
- 4) 4. Решение Засвияжского районного суда г. Ульяновск от 14.07.2023г. по делу № 2-2705/2023 // [Электронный ресурс].URL: <https://sudact.ru> (дата обращения 28.11.2025)
- 5) 5. Решение Промышленного районного суда г. Смоленска от 19.02.2020 г. по делу № 2-860/2020 // [Электронный ресурс].URL: <https://sudact.ru> (дата обращения 28.11.2025).

- 6) 6. Астахова, И. Ю., Договор дистанционной купли-продажи: актуальные проблемы и особенности правового регулирования / Астахова, И. Ю., Федоров А. Г. // АВБсП. М, 2023. С.7 – 10.
- 7) 7. Васильева А. В. Проблема соблюдения прав потребителей в условиях дистанционной торговли через маркетплейсы. М, // А. В. Васильева. // Вестник СИБИТа. 2024. Т. 5. С.139-143.
- 8) 8. Куйдина Т.А. Договор розничной купли-продажи дистанционным способом: актуальные проблемы правового регулирования // Вопросы российской юстиции. М, 2022. С. 67-78.