**Какие правила установлены при торговле дистанционным способом через сеть Интернет**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Товары в сети Интернет, как правило, продают через интернет-магазин или через маркетплейс.  При этом нужно соблюдать специальные правила. В частности, нужно соблюдать ряд ограничений по перечню товаров. Нужно дать подробное описание товара и его ключевых характеристик, чтобы покупатель смог сделать правильный выбор, информацию об условиях доставки товара, сведения о себе и др. Вы обязаны организовать доставку товаров потребителю, а в установленных случаях обязаны принять товар, возвращенный покупателем, даже если это товар надлежащего качества.  Для маркетплейсов есть некоторые дополнительные требования, которые касаются в основном их владельцев. |  |

**1. Какие установлены правила торговли через интернет-магазин**

Торговля через [интернет-магазин](#P27) - это один из возможных способов дистанционной розничной торговли. Договор в этом случае заключается на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара. При этом покупатель не имеет возможности при заключении договора непосредственно ознакомиться с товаром либо с образцом товара ([п. 2 ст. 497](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=38) ГК РФ, [п. 1 ст. 26.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=49) Закона о защите прав потребителей).

Торговля через интернет-магазин имеет свои особенности. В частности, вы должны соблюдать:

1) требования законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих порядок осуществления розничной торговли, в первую очередь это ([п. 3 ст. 492](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100191), [п. 2 ст. 497](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=38) ГК РФ):

* требования [ст. ст. 492](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100188) - [505](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100249) ГК РФ;
* требования [Закона](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123) о защите прав потребителей;
* требования [Правил](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100014) розничной продажи товаров, а также иных нормативных правовых актов, принятых в соответствии с [Законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123) о защите прав потребителей.

В том числе вы должны соблюдать установленные законодательными и иными НПА специальные требования к дистанционному способу продажи товаров в розницу, в частности:

* + [ограничения](#P34) по перечню товаров;
  + [требования](#P45) к размещению информации;
  + [правила](#P77) заключения договора;
  + правила [об оплате](#P89) и [о доставке](#P97) товара;
  + [правила](#P102) о возврате товаров покупателем;

2) [требования](#P65) к операторам персональных данных, если покупатели-физлица сообщают вам свои персональные данные.

|  |
| --- |
| Что такое интернет-магазин  Понятие "интернет-магазин" законодатель не определяет. На практике под интернет-магазином обычно понимают [сайт](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=464157&dst=35) в сети Интернет либо специализированную программу для ЭВМ (например, приложение на мобильном устройстве связи), которые позволяют покупателю:   * ознакомиться с ассортиментом товаров, их ценой, условиями их доставки и оплаты; * оформить заказ; * оплатить товар.   Владельцем такого сайта (мобильного приложения), как правило, является сам продавец - юрлицо или ИП. |

**1.1. Какие товары можно продавать через интернет-магазин**

Через интернет-магазин вы можете продавать те товары, которые не запрещено продавать дистанционным способом.

**Запрет на дистанционную продажу** товаров может распространяться:

1. **на всех без исключения продавцов**. Например, запрещена дистанционная продажа:
   * алкогольной продукции ([пп. 14 п. 2 ст. 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=469775&dst=100842) Закона N 171-ФЗ);
   * табачной продукции ([ч. 3 ст. 19](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=446364&dst=33) Закона об охране здоровья от воздействия табака);
   * по общему правилу лекарственных препаратов, которые отпускаются по рецепту ([ч. 1.1 ст. 55](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=468406&dst=100895) Закона об обращении лекарственных средств).

До 1 марта 2026 г. в Москве, а также в Белгородской и Московской областях в рамках [эксперимента](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=440301&dst=100015) аптечные организации, отвечающие установленным требованиям, могут дистанционно продавать в розницу лекарственные препараты, отпускаемые по рецепту. Например, в Москве в рамках данного эксперимента могут работать медицинские организации, включенные в [Перечень](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=MLAW&n=236565&dst=100010), утвержденный Приказом Департамента здравоохранения г. Москвы от 13.03.2023 N 222. При этом передача лекарственного препарата должна подтверждаться в том числе подписью лица, получившего его, на документе установленной [формы](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=434342&dst=100012). Не могут продаваться дистанционно, например, те препараты, что содержат наркотические средства, сильнодействующие вещества. [Перечень](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=440185&dst=100011) разрешенных к реализации в ходе эксперимента лекарственных препаратов и их фармакотерапевтических групп утверждает Минздрав России ([ч. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=468406&dst=1028) - [3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=468406&dst=1030), [10 ст. 55.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=468406&dst=1043) Закона об обращении лекарственных средств);

1. **на некоторых продавцов.** Например, только аптечные организации вправе продавать дистанционно те лекарственные препараты, которые не запрещено продавать дистанционно. Для этого аптечная организация должна иметь лицензию на фармацевтическую деятельность и разрешение [Росздравнадзора](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=428928&dst=64) на осуществление розничной торговли лекарственными препаратами дистанционным способом ([ч. 1.1 ст. 55](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=468406&dst=100895) Закона об обращении лекарственных средств, [п. 7](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=440240&dst=100024) Правил продажи лекарств дистанционным способом).

Кроме того, при продаже товаров через интернет-магазин вы должны соблюдать иные ограничения по перечню товаров, которые действуют для договора купли-продажи ([п. 5 ст. 454](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100015), [п. 1 ст. 455](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100017) ГК РФ), и, в частности, при розничной купле-продаже (см., например, [п. 30](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100060) Правил розничной продажи товаров).

**1.2. Какую информацию о продавце, товаре и условиях продажи нужно доводить до потребителей при продаже товаров через интернет-магазин**

**Обеспечьте потребителю возможность ознакомиться с офертой**. Она должна содержать существенные условия договора розничной купли-продажи. Оферту нужно разместить на сайте и (или) странице сайта и (или) в программе ЭВМ. Это следует из [п. 1 ст. 435](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=452991&dst=102063) ГК РФ, [п. п. 14](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100034), [17](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100038) Правил розничной продажи товаров. Если в интернет-магазине вы представили информацию о продаваемых товарах (описание, фотоснимки и т.п.), это уже является публичной офертой независимо от того, указаны ли цена и другие существенные условия договора розничной купли-продажи. Это следует из [п. 2 ст. 494](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=583) ГК РФ. Однако вы также обязаны доводить до потребителей и иную [информацию](#P47), в том числе цену товара и другие существенные условия договора. Таким образом требование о размещении оферты будет выполнено.

**Разместите в интернет-магазине информацию**, которую необходимо доводить до потребителей согласно требованиям законодательства и НПА. В частности, это информация:

1. **о продавце** ([п. 2 ст. 26.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100412) Закона о защите прав потребителей, [п. 19](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100041) Правил розничной продажи товаров):
   * для юрлица - полное фирменное наименование (наименование), ОГРН, адрес и место нахождения, адрес электронной почты и (или) номер телефона;
   * для ИП - фамилия, имя, отчество (при наличии), ОГРН, адрес электронной почты и (или) номер телефона;
2. **о товаре.** В частности, представьте необходимую, полную и достоверную информацию о товаре, которая поможет покупателю сделать правильный выбор. Информация должна соответствовать требованиям к содержанию и способам предоставления, установленным законом, иными правовыми актами, а также требованиям, обычно предъявляемым в розничной торговле. В частности, представьте описание товара (например, фото- или видеоизображение товара), укажите сведения о его основных потребительских свойствах, о [сроке службы](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100336) или о [сроке годности](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100338) товара, сведения о [гарантийном сроке](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100339), если он установлен, о месте изготовления товара. Это следует из [п. 1 ст. 495](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100198) ГК РФ, [ст. 10](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100060), [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=49), [2 ст. 26.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100412) Закона о защите прав потребителей, [п. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100039) Правил розничной продажи товаров.

Если для товаров, которые вы продаете через интернет-магазин, установлены специальные требования о составе и способах доведения информации до потребителей, информацию вы должны доводить до их сведения с учетом установленных требований ([п. 1 ст. 10](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100061) Закона о защите прав потребителей).

Вы также можете указать любую другую информацию о товаре. Например, информацию о добровольном подтверждении соответствия (реквизиты сертификатов соответствия, деклараций о соответствии и др.) в порядке, установленном [гл. 4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=388109&dst=100231) Закона о техническом регулировании и др.

Информацию, которая предусмотрена [п. 2 ст. 10](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100062) Закона о защите прав потребителей, вы должны представить потребителю в письменной форме в момент доставки товара ([п. 3 ст. 26.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100413) Закона о защите прав потребителей). Сделать это вы можете с помощью электронных и иных технических средств ([п. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100040) Правил розничной продажи товаров);

1. **о цене** товара ([п. 2 ст. 26.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100412) Закона о защите прав потребителей);
2. **об условиях приобретения** товара ([п. 2 ст. 26.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100412) Закона о защите прав потребителей);
3. **о порядке оплаты и доставки** товара ([п. 2 ст. 26.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100412) Закона о защите прав потребителей);
4. **о сроке, в течение которого действует предложение** о заключении договора ([п. 2 ст. 26.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100412) Закона о защите прав потребителей);
5. **о форме и способах направления претензий**. Если такую информацию в интернет-магазине продавец не представил, потребитель вправе направить претензию в любой форме и любым способом ([п. 21](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100046) Правил розничной продажи товаров).

Информацию о порядке и сроках возврата товаров вы должны сообщить покупателю в письменной форме в момент доставки товара ([п. 3 ст. 26.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100413) Закона о защите прав потребителей). Сделать это вы можете в том числе с помощью электронных и иных технических средств ([п. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100040) Правил розничной продажи товаров).

**1.3. Какие требования предъявляют к обработке персональных данных покупателя в интернет-магазине**

Если вы [обрабатываете](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=CJI&n=115381&dst=100006) персональные данные посетителей интернет-магазина, вы становитесь оператором персональных данных ([п. 2 ст. 3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=439201&dst=100238) Закона о персональных данных) и обязаны выполнять требования, которые Закон о персональных данных устанавливает к операторам. В частности, вам необходимо:

* [уведомить](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=CJI&n=134676&dst=100005) (кроме [некоторых случаев](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=439201&dst=100163)) Роскомнадзор о своем намерении осуществлять обработку персональных данных до начала этой обработки ([ч. 1 ст. 22](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=439201&dst=100162) Закона о персональных данных);
* разработать и опубликовать на страницах сайта интернет-магазина документ, определяющий вашу политику в отношении обработки персональных данных, и сведения о реализуемых требованиях к защите персональных данных. Также вы должны обеспечить неограниченный доступ к этой информации ([п. 2 ч. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=439201&dst=100360), [ч. 2 ст. 18.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=439201&dst=100365) Закона о персональных данных);
* получать согласие на обработку персональных данных в соответствии с [п. 1 ч. 1 ст. 6](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=439201&dst=100259), [ч. 1 ст. 9](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=439201&dst=100279) Закона о персональных данных. Для выполнения этого требования предоставьте возможность пользователям сайта выразить свое согласие на обработку таких данных на вашем сайте. Например, вы можете разместить на сайте чек-бокс, в котором пользователь поставит галочку для подтверждения своего согласия.

**1.4. Каков порядок заключения договора через интернет-магазин**

Вы обязаны заключить договор розничной купли-продажи с любым лицом, которое выразит намерение приобрести у вас товар на условиях вашей оферты ([п. 12](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100031) Правил розничной продажи товаров).

Обычно в интернет-магазине создают специальные инструменты, чтобы покупатель мог:

* выбрать товары, интересующие его, указав нужные ему характеристики (размер, цвет, материал и т.п.) и количество товара. Обычно для этого создают виртуальную "корзину". Как правило, покупатель отмечает (помещает в "корзину") выбранные товары, а при переходе в нее видит полный список выбранных товаров, их ключевые характеристики, количество, цены, а также общую стоимость;
* оформить заказ, выбрав удобные для него:
  + способы оплаты;
  + цену, сроки, способы и адрес доставки товара.

Например, вы можете разместить на сайте чек-боксы, в которых пользователь поставит галочки напротив выбранных им условий.

Если для вас важно, чтобы покупатель выразил свое согласие с другими условиями договора, запросить его согласие вы также можете на этапе подтверждения заказа;

* подтвердить свою волю приобрести товар на выбранных условиях, заключив договор розничной купли-продажи на условиях оферты, предложенной продавцом. Для этого, как правило, создают кнопку "подтвердить" или "купить".

После того, как вы получите сообщение потребителя о намерении заключить договор, предоставьте ему подтверждение заключения договора. Подтверждение должно содержать номер заказа или иной способ идентификации заказа, который позволяет потребителю получить информацию о заключенном договоре и его условиях ([п. 14](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100034) Правил розничной продажи товаров).

**1.5. Какие есть правила оплаты товаров при торговле через интернет-магазин**

Продавец обязан обеспечить возможность оплаты товаров путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя ([п. 1 ст. 16.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=157) Закона о защите прав потребителей).

При торговле через интернет-магазин в установленных случаях продавец должен применять контрольно-кассовую технику и предоставлять кассовые чеки в бумажной или электронной форме ([п. п. 6](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100024), [9](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100027) Правил розничной продажи товаров).

При торговле через интернет-магазин применяется общее правило розничной продажи товаров в кредит (в том числе с условием оплаты в рассрочку): проценты по [ст. 395](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=452991&dst=101897) ГК РФ в случае просрочки платежа не уплачиваются. Покупатель вправе оплатить товар в любое время в пределах установленного договором периода рассрочки оплаты товара ([п. 3 ст. 500](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100222) ГК РФ).

**1.6. Какие правила доставки товара при дистанционной торговле через интернет-магазин**

При дистанционной торговле (в том числе через интернет-магазин) обязанность передать товар и выполнить иные обязательства, связанные с такой передачей, возникает у продавца с момента, когда он получил сообщение от потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи. Это правило действует, если оферта продавца не содержит иного условия о моменте возникновения у продавца обязательства по передаче товара потребителю ([п. 13](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100032) Правил розничной продажи товаров).

Товар нужно доставить и передать потребителю по указанному им адресу. При отсутствии потребителя товар передают любому лицу, которое предъявит информацию о номере заказа либо иное (в том числе электронное) подтверждение заключения договора розничной купли-продажи или оформления заказа. Это правило применяется, если законом или договором розничной купли-продажи не предусмотрено иное ([п. 20](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100044) Правил розничной продажи товаров). Например, договором для потребителя может быть предусмотрена возможность забрать приобретенный товар в пункте выдачи.

Также необходимо соблюдать специальные требования по доставке, если такие требования установлены в отношении товаров, которые вы продаете через интернет-магазин. Например, при розничной торговле лекарственными препаратами дистанционным способом одним из требований является то, что для доставки термолабильных лекарственных препаратов должно использоваться оборудование, обеспечивающее поддержание необходимого температурного режима. Это следует из [пп. "б"](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=440240&dst=100019), ["г" п. 5](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=440240&dst=5) Правил, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 16.05.2020 N 697, [п. 62](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=210619&dst=100127) Правил, утвержденных Приказом Минздрава России от 31.08.2016 N 646н.

**1.7. В каком порядке происходит отказ от товара и возврат товара при дистанционной торговле через интернет-магазин**

**Потребитель вправе** отказаться от товара в любое время до его получения ([п. 4 ст. 26.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100414) Закона о защите прав потребителей).

Потребитель также вправе вернуть товар, который он получил ([п. 4 ст. 26.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100414) Закона о защите прав потребителей):

* в течение семи дней после передачи товара, если в момент его доставки вы предоставили потребителю письменную информацию о порядке и сроках возврата товара;
* в течение трех месяцев с момента передачи товара, если в момент его доставки такую информацию потребителю вы не предоставили.

Вернуть товар надлежащего качества потребитель может, только если сохранены товарный вид, потребительские свойства товара, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Если у потребителя отсутствует такой документ, это не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у продавца ([п. 4 ст. 26.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100416) Закона о защите прав потребителей). Для отдельных видов товаров могут быть установлены специальные правила возврата (см., например, правила возврата ювелирных изделий, проданных дистанционно, установленные [п. 51](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100101) Правил розничной продажи товаров).

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, если этот товар имеет индивидуально-определенные свойства и может быть использован исключительно приобретающим его потребителем ([п. 4 ст. 26.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100417) Закона о защите прав потребителей).

Если через интернет-магазин вы продали товар ненадлежащего качества, применяются правила, установленные [ст. ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=13) - [24](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100171) Закона о защите прав потребителей для случаев обнаружения в товаре недостатков ([п. 5 ст. 26.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100419) Закона о защите прав потребителей).

**Продавец должен** вернуть денежную сумму, полученную в оплату товара, от которого покупатель отказался, за исключением расходов на доставку от потребителя возвращенного товара. Сделать это нужно не позднее, чем через 10 дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования ([п. 4 ст. 26.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100418) Закона о защите прав потребителей). При возврате товаров ненадлежащего качества возврат денежных средств осуществляется с учетом правил, установленных для случаев выявления недостатков в товарах. Это следует из [п. 5 ст. 26.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100419) Закона о защите прав потребителей.

По закону нельзя присудить [неустойку](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100399) за то, что продавец нарушил [10-дневный срок](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100418) возврата уплаченных по договору денег в случае, когда потребитель отказался от товара надлежащего качества. В этой ситуации последний может потребовать уплаты процентов по [ст. 395](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=452991&dst=101897) ГК РФ (см. [Определение](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=ARB&n=700945&dst=100050) Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 25.01.2022 N 49-КГ21-34-К6, [п. 3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=429712&dst=100047) Обзора, утвержденного Президиумом Верховного Суда РФ 19.10.2022).

При возврате товара ненадлежащего качества расходы по возврату денег несет продавец. При возврате товара надлежащего качества расходы по возврату денег распределяются согласно оферте ([п. 23](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100048) Правил розничной продажи товаров).

Продавец должен вернуть уплаченную потребителем сумму и в том случае, когда оплату потребитель перечислил на счет третьего лица, указанного продавцом ([п. 24](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100049) Правил розничной продажи товаров).