

Дистанционная торговля стала неотъемлемой частью нашей жизни. Однако с ростом популярности онлайн-покупок участились случаи, когда продавец после оформления заказа неожиданно сообщает, что цена изменилась, и требует доплату или вовсе отменяет заказ.

Данная статья посвящена алгоритму действий потребителя при возникновении ситуации нарушения его законных интересов.

Продажа товаров дистанционным способом регулируется: Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 "О защите прав потребителей", Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденными постановлением Правительства РФ № 657 от 30.05.2026 (вступили в силу с 01.09.2026).

Договор розничной купли-продажи считается заключенным с момента выдачи продавцом потребителю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения о намерении потребителя приобрести товар. Это ключевой момент. Как только потребитель оформил заказ и получил подтверждение (номер заказа, письмо на почту или SMS), договор между потребителем и продавцом считается заключенным.

В отношениях с потребителем продавец не имеет права менять цену товара после того, как договор был заключен. Если потребитель оформил заказ по цене, указанной на сайте, продавец обязан продать товар именно по этой цене.



Такие объяснения продавца, как «Произошел технический сбой на сайте», «Цена на складе изменилась», «Менеджер ошибся при выставлении цены» не имеют юридической силы и не являются основанием для изменения условий договора. Риски предпринимательской деятельности (в том числе ошибки в ценообразовании) лежат исключительно на продавце.

Одностороннее изменение цены - это нарушение требований законодательства. В соответствии со статьей 16 Закона "О защите прав потребителей"», пункты оферты, содержащие условия, позволяющие продавцу изменять цену товара в одностороннем порядке, являются ничтожными, так как они ущемляют права потребителя по сравнению с правилами, установленными законом и не подлежат применению.

Согласно статье 310 Гражданского кодекса Российской Федерации, односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом.

Порядок действий покупателя при одностороннем изменении стоимости товара продавцом после заключения договора

Если продавец требует доплату или отменяет заказ с предложением купить товар дороже, потребителю необходимо в адрес продавца направить претензию. Продавец (владелец агрегатора) обязан довести доводит до потребителя на своем сайте информацию о форме и способах направления претензий.

В случае направления потребителем претензии с требованием возврата денежной суммы, потребитель в обязательном порядке должен указать номер заказа (иной способ идентификации заказа, предусмотренный в подтверждении заключения договора розничной купли-продажи) и свои идентификационные данные (номер телефона и (или) адрес электронной почты), реквизиты банковского счета или данные об ином электронном средстве платежа (в случае если оплата товара осуществлялась с использованием банковской карты).

Рекомендуем зафиксировать доказательства - сделать скриншоты: страницы товара с ценой на момент заказа;

заказа в личном кабинете (где видна цена и статус «Принят» или «Оформлен»); переписки с поддержкой, где продавец требуют доплату или сообщают об отмене.

Если продавец игнорирует претензию или откажет продавать товар по цене, указанной изначально в заказе, потребитель имеете право обратиться в суд с иском о понуждении к исполнению договора купли-продажи.

Важные нюансы судебной защиты:

- ✓ **Госпошлина:** По искам о защите прав потребителей потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины (если цена иска не превышает 1 млн. рублей).
- ✓ **Территориальная подсудность:** Потребитель может подать иск, как по месту нахождения продавца, так и по месту своего жительства.
- ✓ **Дополнительные выплаты:** В суде потребитель может потребовать не только исполнения договора, но и взыскания неустойки (пени) за просрочку исполнения обязательств, компенсации морального вреда, а также штрафа в размере 50% от суммы, присужденной судом, за отказ добровольно удовлетворить требования.

Информация подготовлена с использованием СПС Консультант Плюс и открытых данных из сети Интернет
Информация актуальна на сентябрь 2026 г.

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru.
г.Ангарск, кв-л 95, д.17, тел. 8(395-5)67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел. 8(395-46)5-66-38, ffbuz-cheremxovo@yandex.ru
г.Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А,тел. 8(395-53) 5-10-20, ffbuz-sayansk@yandex.ru
п.Залари (обращаться в г.Саянск)
г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел.8(395-30)2-10-20 ffbuz-tulun@yandex.ru,
г.Нижнеудинск, ул.Аллейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru,
г.Тайшет,ул.Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск, ул.Муханова, 20, тел.8(395-3) 42-57-50
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 12 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

Да

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»

Одностороннее изменение цены товара при дистанционных продажах



Консультационный центр и пункты по защите прав потребителей

Единый консультационный центр Роспотребнадзора –
8-800-555-49-43