

О покупке товаров на маркетплейсах.

Маркетплейс – это площадка, на которой свои товары предлагают разные продавцы. Владелец данной площадки выступает в качестве посредника или агрегатора, которому, как правило, не принадлежат размещенные на нем товары (хотя в последнее время все чаще маркетплейс выступает также в роли продавца).

В соответствии с пунктом 2.1 статьи 12 Закона от 02.09.1992 № 2300-1 «**О защите прав потребителей**» (далее – Закон) владелец маркетплейса несет ответственность за убытки, причиненные потребителю, если предоставил ему недостоверную или неполную информацию о товаре.

Однако он не будет нести ответственность в том случае, если такая информация была предоставлена ему продавцом и владелец маркетплейса опубликовал ее без изменений.

Владелец агрегатора посредством размещения на своем сайте в Интернет обязан довести до сведения потребителей информацию о себе и продавце (исполнителе):

- фирменное наименование;
- местонахождения (адрес);
- режим работы;
- государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица; ФИО, ОГРН записи о регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя;
- информацию об имеющихся изменениях в представленной ранее информации.

Потребитель должен иметь всю необходимую информацию для безопасного заключения сделки онлайн. Доступность сведений о продавце (исполнителе) способствует установлению доверительных отношений, дает уверенность потребителю в качестве товара (услуги) и возможности гарантий защищенной сделки.

Потребителю предоставляется возможность ознакомиться с договором купли-продажи товара, с порядком безналичного расчета.

В соответствии со статьей 26.1. Закона покупателю должны предоставить на сайте следующую информацию:

- об основных потребительских свойствах товара;
- об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара,
- о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца(изготовителя);
- о цене и об условиях приобретения товара;
- о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке;
- о порядке оплаты товара;
- о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и сроки, которые установлены в договоре.

Если в договоре **срок доставки товара не определен**, продавец должен выполнить в 7-дневный срок со дня предъявления требования о его исполнении.

Если доставка товара произведена в установленные договором сроки, но товар не был передан по вине потребителя, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, но только после повторной оплаты покупателем стоимости услуг по доставке товара.

С другой стороны, потребитель имеет право отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней, а в случае если информация о порядке и сроках возврата товара не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара – в течение 3-х месяцев с момента его передачи. При обнаружении недостатка в товаре после его получения рекомендуется ознакомиться с условиями возврата товара, прописанными на сайтах маркетплейсов.

Например, на некоторых площадках необходимо заполнить заявку в «личном кабинете», приложив при этом фото и видео товара с дефектом, а также заявить одно из требований:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же моделей (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками. Требование о возврате денег рассматривается в течение 10-ти дней. Передайте товар для проверки качества, если этого требует продавец. Сроки устранения недостатков должны быть минимальные, они согласовываются сторонами и не могут быть более 45 дней. Замена товара должна произойти за 7 дней (а если нужна проверка качества, то Закон позволяет это делать в течение 20 дней).

Если продавец не может оперативно принять товар (через пункт выдачи заказов), то отказывая потребителю, он будет нести ответственность за нарушение прав потребителей. При обращении в суд необходимо заявить, что продавец нарушил указанную обязанность и отказал необоснованно.

Если требования не исполняются добровольно, потребитель имеет право обратиться в суд для защиты нарушенных прав. Желаем удачных покупок!

Информация официального сайта ФБУЗ «Центр гигиенического образования населения» Роспотребнадзора <https://cgon.rospotrebnadzor.ru/>