

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ 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).

КАКАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ТОВАРЕ ДОЛЖНА ПРЕДОСТАВЛЯТЬСЯ НА МАРКЕТПЛЕЙСЕ?

По общему правилу (п. 2.1 ст. 12 Закона «О защите прав потребителей») 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.

В соответствии с Законом (ст. 10) продавец должен предоставлять покупателям необходимую и достоверную информацию о товарах.

В частности:

- ✓ Наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение.
- ✓ Сведения об основных потребительских свойствах товаров.
- ✓ Цена в рублях.
- ✓ Гарантийный срок (если он есть).
- ✓ Правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (если есть нюансы).
- ✓ Срок службы или годности товаров.
- ✓ Донести эту информацию можно в технической документации, на этикетке, ценнике, в случае с маркетплейсами — в карточке товара. Кроме того, так как в данном случае речь идет о дистанционной торговле, есть и дополнительные требования (ст. 26.1 Закона).
- ✓ В частности, покупателю должны предоставить:
- ✓ Адрес (место нахождения) продавца.
- ✓ Место изготовления товара.
- ✓ Информацию о доставке товара.
- ✓ Информацию о порядке оплаты товара.
- ✓ Срок, в течение которого действует предложение о заключении договора.

МОЖНО ЛИ ВЕРНУТЬ ТОВАР, ЕСЛИ ОН НЕ ПОХОЖ НА ФОТОГРАФИИ В КАРТОЧКЕ?

- При дистанционном способе продажи товара продавец предоставляет потребителю полную и достоверную информацию, характеризующую предлагаемый товар, — поэтому применительно к маркетплейсам в карточках товаров должны быть описание и фотографии, которые дают максимальное представление о товаре — его комплектации, размере, цвете и так далее.
- При этом важно учитывать, что даже самые подробные фотографии и видео не дадут такого же представления, как демонстрация товара в торговом зале офлайн-магазина. С этим связаны более мягкие правила возврата товаров, которые не устроили покупателей по цвету, размеру, комплектации, свойствам, — о них мы расскажем далее.
- Вернуть товар можно, если он «сам на себя не похож» по сравнению с карточкой товара. при этом покупателю не придется ничего доказывать.

МОЖНО ЛИ ВЕРНУТЬ ТОВАР, ЕСЛИ В НЕМ ОБНАРУЖЕН БРАК?

- Такая возможность гарантирована Законом (ст. 18).
- Если в товаре обнаружился недостаток, покупатель может предъявить одно из следующих требований по своему выбору:
 - ✓ замена на такой же товар той же марки (модели, артикула);
 - ✓ замена на такой же товар другой марки (модели, артикула) с перерасчетом;
 - ✓ соразмерное уменьшение покупной цены;
 - ✓ безвозмездное устранение недостатков;
 - ✓ возврат денег.

КАКОВЫ ПРАВА ПОКУПАТЕЛЯ, ЕСЛИ ПРИВЕЗЛИ НЕ ТОТ ТОВАР?

- Продавцы должны прислать тот товар, который заказывал и оплачивал покупатель. Если прислали что-то другое, покупатель вправе вернуть товар.
- Для возврата требуется составить претензию и вручить ее продавцу — онлайн, по почте (письмо должно быть заказным, чтобы имелось подтверждение о вручении) или при личном визите.
- Маркетплейсы обычно имеют формы обратной связи и горячие линии, по которым можно обратиться для возврата товара, в том числе и по причине того, что прислали не то. Чаще всего просят предоставить подтверждение (фотографии, видео), после чего запрос удовлетворяется.
- **Важно!** Если предполагается платный отказ от заказа, а причина отказа в том, что присланный товар не совпадает с заказанным, покупатель вправе требовать, чтобы ему компенсировали сумму, снятую за отказ.

КУДА ЖАЛОВАТЬСЯ, ЕСЛИ ПРАВА ПОКУПАТЕЛЯ НА МАРКЕТПЛЕЙСЕ НАРУШЕНЫ?

- Первый шаг — составить претензию на адрес администрации организации (или воспользоваться формой обратной связи — и пообщаться непосредственно с продавцом или отделом обработки претензий).
- Если принимается положительное решение, товар можно вернуть (приедет курьер, или потребуется отнести вещь в пункт выдачи заказов), а деньги перечислят обратно на счет покупателя.
- Если запрос не удовлетворяют, можно направить официальную жалобу на бумаге на адрес администрации организации. Составьте ее в двух экземплярах, один должен остаться у вас. Так как речь об онлайн-площадке, высылать жалобу нужно на юридический адрес заказным письмом.