



На основе положений Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей» (далее – Закон) специалистами Роспотребнадзора подготовлена данная инструкция.

Чтобы избежать покупки проблемного товара, в момент формирования заказа рекомендуем ознакомиться с описанием товара и его характеристиками, с отзывами, видео и фотографиями покупателей, при необходимости можно задать продавцу вопросы для уточнения деталей по конкретному товару (прямо в карточке товара). На некоторых маркетплейсах можно посмотреть рейтинг продавца. Так же, рекомендуем изучить условия возврата, прописанные на сайте маркетплейса.

Многие маркетплейсы предоставляют потребителю возможность осмотреть и проверить товар на наличие брака перед покупкой. При обнаружении дефектов у потребителя есть право отказаться от покупки и, в случае предоплаты, потребовать возврата денежных средств.

На маркетплейсах реализуют свои товары как самостоятельные хозяйствующие субъекты, так и сами площадки. За качество товара отвечает изготовитель, однако, по российскому законодательству претензии можно предъявить и продавцу. Каждый продавец обязан рассматривать претензии потребителей по качеству реализуемых им товаров (статьи 18 и 19 Закона).

Сам маркетплейс, если он не значится продавцом товара, не должен принимать и рассматривать претензии по качеству. Такое решение принимает продавец самостоятельно (площадка может выступать посредником при передаче такого рода претензий и ответов на них).

Маркетплейс обязан проинформировать потребителя о себе и о продавце с указанием его наименования и отдельных идентифицирующих реквизитов (пункт 1.2 статьи 9

Закона). Эта информация может быть в карточке товара, в сведениях о заказе, в электронном чеке.

Если после приобретения обнаружен недостаток товара, обратиться к продавцу с претензией (через маркетплейс) можно в течение гарантийного срока (срока годности), срока службы, а если они не установлены в разумный срок, но в пределах двух лет).

Экспертизу можно провести как самостоятельно, так и силами маркетплейса. При подтверждении брака в результате экспертизы маркетплейс возмещает полную стоимость товара и дополнительные расходы на проведение экспертизы в случае, если она проводилась силами потребителя.

Если недостаток проявился за рамками гарантийного срока, но в пределах двухлетнего срока товара, потребитель самостоятельно должен доказать, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента (т.е. провести экспертизу, которая покажет, что недостаток – это производственный брак).

При проявлении недостатка в течение гарантийного срока потребителю достаточно обратиться к продавцу с претензией, указать на выявленные недостатки и заявить одно из требований (ст. 18 Закона):

- заменить на товар этой же марки, либо на товар другой марки с перерасчетом покупной цены;
- уменьшить цену;
- устранить недостатки товара или возместить расходы на их исправление потребителем или третьим лицом;
- вернуть деньги за товар. По требованию продавца и за его счет потребитель должен вернуть товар с недостатками.

После заявления претензии по качеству продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и, в случае необходимости, провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке. Если при дистанционной продаже 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 возникает спор о причинах возникновения недостатка (продавец не может безосновательно утверждать, что потребитель сам сломал вещь или пользовался ей с нарушением правил эксплуатации), то проводится экспертиза за счет продавца (если потребитель не прав, то с него могут быть взысканы расходы на экспертизу, поэтому не следует злоупотреблять своим правом, если нарушены правила эксплуатации).

Требование о возврате денег рассматривается в течение 10 дней. Передайте товар для проверки качества, если этого требует продавец. Сроки устранения недостатков должны быть минимальные, они согласовываются сторонами и не могут составлять более 45 дней. Замена товара должна произойти за 7 дней (а если нужна проверка качества, то закон позволяет это делать в течение 20 дней). Об этом указано в статьях 20-22 Закона.

За нарушение сроков удовлетворения требований потребителя установлена неустойка – 1% от стоимости товара в день (статья 23 Закона).

Напомним, что в рамках Всемирного дня в Управлении Роспотребнадзора по РА по телефону 8-(38822)-6-42-41 работает горячая линия

Кроме этого, круглосуточном режиме, без выходных дней функционирует Единый консультационный центр. Консультацию можно получить по номеру телефона 8 (800) 555-49-43 (звонок бесплатный).

Так же консультацию по защите прав потребителей можно получить по адресу: Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 173.