



Каждый год объем рынка интернет-торговли в России растет, а количество заказов увеличивается. Все больше людей доверяют магазинам в интернете, а продавцы все больше совершенствуют мастерство маркетинга.

Выгодные покупки требуют больше времени и вовлеченности. Прежде чем оформить заказ, стоит изучить рынок и сравнить цены. Возможно, та же позиция в другом магазине или на другом маркетплейсе стоит дешевле.

Маркетплейс – это торговая онлайн-площадка, которая выступает витриной для тысяч продавцов. В какой-то степени маркетплейс выступает посредником между покупателем и селлером, а также в большинстве случаев берет на себя хранение товара на складе и его доставку в пункт выдачи.

Владелец агрегатора посредством размещения на своем сайте в сети «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 может отказаться от онлайн-покупки в любой момент до получения товара. Следует отметить, что ограничения на возврат товаров надлежащего качества, перечисленных в Правилах торговли, утв. постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463, при торговле через сеть «Интернет» не действуют. Такое законодательное послабление связано с тем, что у потребителя нет возможности оценить товар перед покупкой.

Если потребитель отказывается от качественного товара, то продавец вправе потребовать оплату расходов на обратную доставку товара от потребителя (п. 4 ст. 26.1 Закона РФ № 2300-1). Кто спишет за это деньги – маркетплейс или продавец – зависит от их взаимоотношений. Таким образом, платным является не возврат товара, а его обратная доставка от пункта выдачи заказа или потребителя до продавца.

Иначе складывается ситуация, если потребитель хочет вернуть товар, в котором был обнаружен брак, или привезли не то, что заказывал, то платить в этой ситуации за возврат он не должен. В противном случае будет нарушено его право вернуть товар ненадлежащего качества. Такие действия продавца (владельца торговой площадки или онлайн-магазина) являются неправомерными.

При возврате товара ненадлежащего качества возникает ситуация, когда продавец требует вернуть товар с упаковкой. Но разворачивая долгожданную покупку, потребители редко думают о ее упаковке, поэтому она либо разорвана или вообще ее уже выкинули.

Если речь идет о возврате некачественного товара, то согласно ст. 16 Закона РФ № 2300-1 продавец и производитель не имеют права ставить исполнение требований покупателя в прямую зависимость от тех или иных обстоятельств, которые не связаны с неисправностью купленной продукции. Так что с упаковкой или без, товар можно вернуть.

В случае, если товар был приобретен ненадлежащего качества и, в случае, если продавец удерживает плату за доставку, то необходимо обратиться с письменной претензией в адрес продавца, изложив в ней суть проблемы, и по своему выбору потребовать в соответствии со ст. 18 Закона РФ № 2300-1:

- заменить на точно такой же товар или аналогичный, но другой марки (модели);
- соразмерно уменьшить цену;
- бесплатно устранить недостатки или возместить стоимость ремонта;
- расторгнуть договор и вернуть деньги.

А также вернуть удержанную (списанную) плату за возврат (доставку) товара ненадлежащего качества.

Также стоит упомянуть, что на практике всё чаще возникает вопрос, законно ли списывается плата за отказ от товара? Теоретически платный возврат товара без брака – право онлайн-площадки, так как это услуга по доставке несостоявшейся покупки обратно к продавцу (п. 4 ст. 26.1 Закона РФ). Но если в товаре есть брак, прислали не то, товар не соответствует заявленному в карточке, с покупателя не должны брать дополнительную плату, потому что, по сути, он реализует свое право на возврат товара ненадлежащего качества.

Поэтому при возникновении необоснованного снятия денежных средств за доставку необходимо предъявить претензию и потребовать возврата незаконно списанной суммы.

Проконсультироваться со специалистами Управления по вопросам защиты прав потребителей можно по телефону: (38822)6-42-41.

