

Роспотребнадзор разработал памятку для потребителей при осуществлении онлайн покупок на маркетплейсах

09.12.2022 г.

В связи с ростом обращений граждан с жалобами на работу маркетплейсов при осуществлении онлайн покупок, Роспотребнадзор подготовил памятку для потребителей, [что делать, если купил некачественную вещь на маркетплейсе](#).

По данным АКИТ рынок дистанционной торговли вырос в 13 раз за 10 лет с 2012 года, а количество обращений и жалоб в Роспотребнадзор за тот же период выросло в 14 раз.

Основные жалобы потребителей:

- Реализация подделок, контрафакта/отсутствие реакции площадки
- Комиссия за возврат товара в ПВЗ/не знал о дополнительных расходах
- Допуск на площадку мошенников/обман в описании товара (завышенные характеристики, улучшенное фото, количество и т.п.)
- Отказ в признании недостатка по (без) фото/без проверки качества
- Долгое рассмотрение претензии/нет понимания кто рассматривает
- Дополнительная комиссия за оплату банковской картой/ценовая дискриминация
- Манипуляция ценами на доставку (дешевый товар-дорогая доставка)

Системные проблемы защиты потребителей в сфере e-commerce (в целом):

- Сайты фейковых товаров (мошеннические продажи) невозможно оперативно заблокировать
- В e-commerce открыт доступ нелегальным предпринимательским субъектам (сайт на частное лицо, переводы на карту ф/л, оплата по реквизитам)
- Низкий уровень цифровой потребительской гигиены (незнание основных рисков и ключевых прав потребителями, предпринимателями)
- Скидка как основное средство манипулирование выбором потребителя
- Отсутствует единый механизм урегулирования споров онлайн

По данным компании Nielsen в 2013 году на выбор потребителя при совершении покупок в первую очередь влияла цена, так ответили 57% респондентов. В 2022 году уже 61% покупателей (рост 28%) стараются выбрать магазин с более низкими ценами, а для 73% потребителей низкие цены стали главным критерием выбора магазина. При этом рост жалоб на сферу торговли составил 30% — с 137 тысяч жалоб в 2013 году до 180 тысяч жалоб в 2022 году.

Роспотребнадзор также напоминает, что в период с 5 по 16 декабря открыта «горячая линия» по детским товарам и новогодним подаркам. Все желающие могут обратиться за консультацией или с жалобой к специалистам по телефонам «горячих линий», опубликованных на сайтах территориальных органов Роспотребнадзора и по телефону Единого консультационного центра Роспотребнадзора 8 800 555 49 43.

Помните, что о нарушении прав потребителей, вы всегда можете сообщить в [территориальные органы](#) Роспотребнадзора. Обратите внимание, что для возврата денег, если этого не произойдет в результате рассмотрения жалобы, необходимо обращаться в суд. Специалисты Роспотребнадзора принимают все необходимые профилактические меры, разъясняют права и обязанности, помогают найти решение, но если продавец уверен в своей правоте и отказывается в удовлетворении требований потребителя, то необходимо рассмотреть вариант обращения в суд с иском.

ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ: Что делать, если купил некачественную вещь на маркетплейсе

09.12.2022 г.

Пошаговая инструкция

Инструкция подготовлена на основе положений Закона «О защите прав потребителей» (далее – Закон)

1. На маркетплейсах (Wildberries, OZON, Яндекс.Маркет, СберМегаМаркет и др.) продают свои товары самостоятельные хозяйствующие субъекты. Сами площадки также могут выступать продавцами. Признаки маркетплейса указаны в преамбуле Закона.
2. За качество товара отвечает изготовитель. Но по российскому законодательству свои претензии можно предъявить также продавцу. Каждый продавец это знает и поэтому должен рассматривать претензии потребителей по качеству реализуемых им товаров. (статьи 18 и 19 Закона)
3. Сам маркетплейс, если он не значится продавцом товара, не должен принимать и рассматривать претензии по качеству. Такое решение принимает продавец самостоятельно (но площадка может выступать посредником при передаче такого рода претензий и ответов на них). Обязанности маркетплейса указаны в пунктах 2.1, 2.2, 2.3 статьи 12 Закона.
4. Маркетплейс обязан при покупке товаров раскрыть информацию о том, кто является продавцом (пункт 1.2 статьи 9 Закона) с указанием на наименование и отдельные идентифицирующие реквизиты (например по ОГРН/ОГРНИП всегда можно найти дополнительную информацию в [электронном сервисе](#) ФНС). Эта информация может быть в карточке товара, в сведениях о заказе, в электронном чеке.
5. Чтобы избежать покупки проблемного товара, рекомендуем в момент формирования заказа, ознакомиться с описанием товара и его характеристиками, с отзывами, видео и фотографиями покупателей, задать продавцу вопрос для уточнения деталей по конкретному товару (прямо в карточке товара). Более того, на некоторых маркетплейсах можно посмотреть рейтинг продавца, который отражает надежность продавца и качество его товаров.
6. Многие маркетплейсы реализовали систему доставки таким образом, что перед приобретением товара у потребителя есть возможность осмотреть и проверить товар на наличие брака. Если при осмотре приобретаемой вещи перед покупкой были обнаружены дефекты, то у потребителя есть право отказаться от покупки позиции, и, в случае предоплаты, потребовать возврат денежных средств.
7. Если недостаток был обнаружен после приобретения, потребителю 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. Если дефект хорошо виден на фото и видео, шансы на возврат денег за бракованный товар выше.
8. При обнаружении недостатка в товаре действует простое правило – с претензией к продавцу (через маркетплейс) можно обратиться в течение гарантийного срока (срока годности), срока службы (а если они не установлены в разумный срок, но в пределах двух лет). См. пункт 1 статьи 19 Закона. 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.
9. Если гарантийный срок менее 2 лет, то это не препятствует заявлению претензии. В этих случаях потребитель сам 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). См. пункт 5 статьи 19 Закона, пункт 6 статьи 18 Закона.

10. В течение гарантийного срока (о нем продавец должен сообщить при продаже товара) потребителю не нужно проводить экспертизы за свой счет (пункт 6 статьи 18 Закона). Достаточно обратиться к продавцу с претензией, указать на выявленные недостатки и заявить одно из требований:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (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.

11. 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 качества товара (пункт 5 статьи 18 Закона). 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.

12. Если возникает спор о причинах возникновения недостатка (продавец не может бесосновательно 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). Эти правила указаны в пункте 5 статьи 18 Закона.

13. 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 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). См. статьи 20-22 Закона.

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

15. Большинство споров рассматривается и удовлетворяется в добровольном порядке. Если вам отказано в удовлетворении требования, возможно, это произошло по ошибке персонала маркетплейса или продавца. Заявите требование повторно со ссылками на законы и нашу памятку.

Wildberries

Повторно свои требования можно заявить заполнив форму обратной связи в Личном Кабинете маркетплейса, или обратившись к сотруднику клиентской поддержки в официальном мессенджере маркетплейса, или написав на электронную почту, которая размещена в разделе «Контакты» (например, на сайте Wildberries <https://www.wildberries.ru/services/kontakty>).

Яндекс Маркет

Правила площадки предусматривают дополнительно две стадии обжалования решения по спору. С не решенным в пользу потребителя вопросом можно обратиться к арбитру (если долго нет ответа или есть вопросы по принятому решению, то у покупателя появляется новая кнопка в интерфейсе – «пожаловаться арбитру»), а его решение можно обжаловать в апелляции. Подробнее см. пункт 8.4 Правил (https://yandex.ru/legal/market_termsfuse/).

OZON

На маркетплейсе OZON также есть возможность пересмотреть решение, которое принял продавец товара. Спор можно открыть в течение 5 календарных дней с момента отказа продавца. Специалисты OZON рассмотрят заявку и вынесут окончательное решение в течение

3 календарных дней: подлежит товар возврату или нет. Подробные инструкции можно посмотреть [здесь](#).

О нарушении прав потребителей вы можете сообщить в [территориальные органы](#) Роспотребнадзора. Обратите внимание, что для возврата денег, если этого не произойдет в результате рассмотрения жалобы, необходимо обращаться в суд. Мы принимаем все необходимые профилактические меры, разъясняем права и обязанности, помогаем найти решение, но если продавец уверен в своей правоте и отказывает в удовлетворении требований потребителя, то необходимо рассмотреть вариант обращения в суд с иском.