

Особенности возврата товаров при покупках на маркетплейсах. В наше время, время высоких технологий, покупки на онлайн сервисах стали для нас обыденным делом. Одежда, обувь, техника, продукты и многое другое всё чаще и чаще приобретаются в интернет-пространстве.

Однако, совершая такие покупки, покупатели не всегда видят разницу между «маркетплейсом» и интернет – магазином, соответственно, не понимают, кто является продавцом.

Отличие маркетплейса от интернет – магазина состоит в том, что Интернет – магазин — это торговая площадка, которая принадлежит одному продавцу и зачастую одному бренду, а маркетплейс, это онлайн-рынок, на котором множество продавцов предлагают свою продукцию. При этом сам маркетплейс, также, может выступать в роли продавца товаров.

Одними из самых востребованных маркетплейсов в настоящее время являются Вайлдберриз, Озон, Яндекс Маркет, СберМегаМаркет.

Маркетплейсы по роду своей деятельности подходят под такое понятие как «владелец агрегатора» (далее – агрегатор), которое закреплено в Законе «О защите прав потребителей».

Какую информацию должны предоставлять маркетплейсы потребителю?

Маркетплейсы (агрегаторы) обязаны доводить до сведения потребителей информацию, как о себе, так и продавце. Информация должна содержать:

- фирменное наименование (наименование) продавца и маркетплейса;
- место нахождения (адрес регистрации);
- государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица (ОГРН);
- фамилию, имя, отчество (если имеется);
- государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации
- физического лица в качестве индивидуального предпринимателя (ОГРНИП).

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

Если же информация о продавце не была предоставлена потребителю надлежащим образом, то для получения такой информации, рекомендуется обратиться к службе поддержки маркетплейса и потребовать предоставить все необходимые сведения ознакомления с данными продавца.

Кому предъявлять претензии: маркетплейсу или продавцу?

Все требования по исполнению обязательств по договору купли-продажи, в т. ч. по качеству товара, срокам предоставления товара и обмену

непродовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар, необходимо предъявлять непосредственно продавцу.

Владелец агрегатора в свою очередь, несет ответственность перед потребителем за убытки, причиненные ему предоставлением неполной либо недостоверной информацией о товаре, если на основании такой информации был заключен договор купли-продажи.

Как действовать, если за товар нужно вернуть денежные средства?

Итак, если в момент выдачи товара на пункте выдачи маркетплейса, вы решили, что заказанный вами товар не имеет дефектов, но вы не хотите оставлять его по разным причинам (не подошел размер, цвет, фасон и т.д) то первое, что необходимо сделать, это вернуть товар продавцу прямо там, в пункте выдачи, чтобы сотрудник пункта выдачи зафиксировал причину, по которой вы не забираете товар. Если же вы забрали товар домой, и при более тщательном осмотре или примерке, приняли решение, что товар вам не подошел, то нужно действовать согласно инструкциям,

указанным на сайте маркетплейсе. На каждой электронной площадке есть условия возврата товаров и описан порядок действий, которому следует придерживаться.

После этого, для возврата денег за приобретенный на маркетплейсе товар, рекомендуется обратиться к службе поддержки маркетплейса через личный кабинет или к продавцу напрямую. Необходимо уточнить причины отказа и потребовать возврата денежных средств.

Чтобы обратиться к продавцу напрямую, необходимо узнать контактные данные продавца для обращений, либо его адрес регистрации, для отправки заявления в письменном виде. Контактные данные можно поискать в упаковке товара, например вложенные визитки с информацией от продавца, куда обращаться в случае возникших вопросов к качеству товара. Если такая информация вместе с товаром отсутствует, то рекомендуем обратиться к агрегатору и потребовать предоставить информацию о продавце приобретенного товара с указанием контактных данных продавца для обращения. Такую информацию владельцы агрегатора предоставлять обязаны.

Для товаров, в которых после приобретения или в процессе эксплуатации был обнаружен недостаток, порядок обращения тот же, только дополнительно при оформлении заявки на возврат товара по браку, нужно приложить доказательства, такие как фото и видео дефектов товара. В случае, когда продавец отказывает вам в возврате денежных средств здесь необходимо действовать следующим образом: сначала необходимо направить письменную претензию по адресу регистрации продавца. Если, получив претензию продавец отказывает потребителю в удовлетворении его требований или вовсе не отвечает на претензию, то тогда нужно обращаться в суд для восстановления нарушенных прав.