

*Инструкция подготовлена на основе положений Закон РФ № 2300-1 от 07.02.1992г. «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.
2. За качество товара отвечает изготовитель. По российскому законодательству свои претензии можно предъявить и продавцу. Каждый продавец обязан 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).
4. Маркетплейс обязан при информировать потребителя о продавце (пункт 1.2 статьи 9 Закона) с указанием на наименование и отдельные идентифицирующие реквизиты. Эта информация может быть в карточке товара, в сведениях о заказе, в электронном чеке.
5. Чтобы избежать покупки проблемного товара, в момент формирования заказа, ознакомьтесь с описанием товара и его характеристиками, с отзывами, видео и фотографиями покупателей, задайте продавцу вопросы для уточнения деталей по конкретному товару (прямо в карточке товара). На некоторых маркетплейсах можно посмотреть рейтинг продавца.
6. 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 возврат денежных средств.

7. Если недостаток обнаружен после приобретения, потребителю изучите условия возврата, прописанные на сайте маркетплейса и действуйте по инструкции.

8. 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.

9. Если гарантийный срок менее 2 лет, но недостаток проявился 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). См. пункт 5 статьи 19 Закона, пункт 6 статьи 18 Закона.

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

- 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.

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. 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 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). 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.

О нарушении прав потребителей вы можете сообщить в Роспотребнадзор. 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.