

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 отказывает в удовлетворении требований потребителя, то необходимо рассмотреть вариант обращения в суд с иском.