

Интернет магазины нарушают права потребителя

Товары в сети интернет, как правило, продают через интернет-магазин или маркетплейс и в онлайн покупках каждый из нас хоть раз попадал в такую ситуацию, когда цены на товары меняются прямо на глазах, поскольку проводятся акции, распродажи, а в настоящее время рост цен продавцы объясняют одним словом «санкции». И покупатели сталкиваются с тем, что выбранный товар «в корзине» по одной цене, дорожает и ему возвращают деньги, либо предлагают доплатить, нарушая его права.

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. Как правило при просмотре определённых товаров на сайте маркетплейса, информация о самом продавце конкретного товара размещена на странице просматриваемого товара.

На практике под маркетплейсом обычно понимают сайт и (или) страницу сайта в сети интернет и (или) программу, например, приложение для мобильных устройств связи, где дистанционно ведётся розничная продажа товаров разных продавцов. Также через маркетплейс может вестись реализация услуг потребителям.

На сегодняшний день наибольшую популярность и востребованность имеют такие маркетплейсы как: Wildberries, Ozon, Aliexpress, СберМегаМаркет, Lamoda.

Сами маркетплейсы ничего не продают, они играют роль посредника между продавцами и покупателями.

К маркетплейсу применяются правила **о владельцах агрегатора информации** о товарах и услугах.

Владелец агрегатора – это организация независимо от организационно-правовой формы либо индивидуальный предприниматель, которые являются владельцами программы для электронных вычислительных машин и (или) владельцами сайта и (или) страницы сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и которые предоставляют потребителю в отношении определенного товара (услуги) возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца (исполнителя) о заключении договора купли-продажи товара (договора возмездного оказания услуг), заключить с продавцом (исполнителем) договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг), а также произвести предварительную оплату указанного товара (услуги) путем наличных расчетов либо перевода денежных средств владельцу агрегатора в рамках применяемых форм безналичных расчетов

Какими правилами регулируется торговля через маркетплейс

Торговля в сети Интернет через маркетплейс - это еще один из возможных способов дистанционной розничной торговли, когда договор купли – продажи заключается с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар на условиях оферты (достаточно определенное предложение продавца с содержанием существенных условий договора). В содержание существенных условий договора обязательно должно включаться конкретное предложение о цене товара или услуги.

Обязательства по передаче товара возникают с момента получения продавцом сообщения потребителя **о намерении** заключить договор (акцепт – принятие предложения) розничной купли-продажи. Таким моментом является не выбор товара или его помещение в папки «избранное», «корзина», **а момент оформления заказа с присвоением ему номера**. Вместо номера может быть использован другой способ идентификации заказа, который позволяет узнать подробности о выбранных товарах и их количестве, условиях приобретения и цене. Изменить цену, объявленную в момент оформления заказа, продавец уже не вправе.

Чья же ответственность за предоставление недостоверной информации о цене?

Не редко на практике, продавцы, разместившие на электронных площадках, предложение о приобретении товара, пытаются изменить цену уже оформленных товаров или отказаться от их выдачи. В этой ситуации очень важно понимать, кто несет ответственность перед покупателем за изменение информации о стоимости товара, а также за отказ от передачи товара.

По общему правилу владелец маркетплейса (владелец агрегатора) несет ответственность за

Владелец маркетплейса опубликовал ее без изменений. Таким образом, ответственность за недостоверную информацию о цене товара несет непосредственно маркетплейс (владелец агрегатора) в виде возмещения убытков, **а именно разницу в цене.**

Продавец по общему правилу несет ответственность за ненадлежащее исполнение обязательств по договору, в результате передачи некачественного товара (услуги), а также по исполнению гарантийных обязательств, возникших в процессе эксплуатации.

Кроме того, по вопросам обмена товара, в случае если товар не подошёл по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации, потребителю также необходимо обратиться к продавцу, а не к агрегатору.

Как действовать, если продавец отказывается продавать по той цене, которая была при оформлении заказа?

В данном случае, когда не понятно кто предоставил недостоверную информацию о цене, совет таков, пишите письменное заявление (претензию) на имя продавца и владельца агрегатора (в 2-х экземплярах) в пункте выдачи с указанием следующих фактов:

- об отказе выдать вам товар, по указанной в заказе цене;
- о введении вами фото и видео фиксации факта не выдачи заказа;
- о вашем требовании, основанном на Законе «О защите прав потребителей»;
- о намерении обратиться в органы надзора и контроля, а также в суд за восстановлением нарушенных прав в случае их неудовлетворения.

Вручите заявление или претензию под подпись в месте выдачи товара. Кроме того, направьте претензию по электронной почте, указанной на официальном сайте интернет магазина (маркетплейса) или по почте России с уведомлением о вручении.

Помните, что от вашего грамотного подхода к заключению сделки с продавцом (исполнителем), зависит положительный исход дела. Если нет документов, подтверждающих факты: оформления заказа, согласованности цены, то сами фиксируйте - скринами с сайтов, фото, видео, смс сообщениями данные моменты. Имея на руках доказательства, вы выиграете любой спор.

В случае возникновения вопросов, за консультацией можно обращаться по телефону «горячей линии» Единенного консультационного центра Роспотребнадзора **8-800-555-49-43.**

*Информация подготовлена специалистами
консультационного центра по защите прав потребителей
«ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской
области»*

НАШИ КОНТАКТЫ:

г. Иркутск, ул. Трилиссера 51, каб. 113

тел.: 8 (395-2) 22-23-88,

г. Иркутск, Пушкина 8, каб. 404

тел.: 8 (395-2) 63-66-22,

e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru

Недостоверная информация о цене товара

В настоящее время российских потребителей возмущает недобросовестное поведение продавцов, которые могут на глазах и несколько раз на дню менять цены или даже не менять, а просто на кассе сообщить информацию о новой цене, говоря фразы «переоценка товара», «не успели сменить ценник», «цены меняются в зависимости от курса доллара» и иные отговорки, тем самым оправдывая своё противоправное поведение, а также бесконечное колебание цен, чаще всего в сторону роста.

Недостоверная информация о цене в условиях санкций, стало нормой для продавцов, однако это прямое нарушение прав потребителей, о которых не все знают.

Что делать потребителю в такой ситуации? Покупать по «новой» цене, озвученной на кассе, отказаться от покупки или все-таки требовать продать товар по цене, указанной на ценнике в торговом зале? Не все знают, что в магазинах товар должны продать по той цене, которая указана на ценнике. Оправдание о том, что ценник забыли убрать, сменить и т.д. не могут являться основанием для отказа потребителю в возврате разницы стоимости между чеком и ценником, даже если завышенную цену потребитель заметил после оплаты.

Помните, первое право, которое есть у любого потребителя, придя в магазин, даже если покупать вы ничего не планируете, это право на получение полной и достоверной информации о товаре, в том числе о его стоимости. Соответственно, продавец (юр.лицо или ИП) обязаны указать правильную (актуальную) цену, чтобы потребитель мог сделать правильный выбор в пользу того или иного товара. Информация на ценнике является публичной офертой, это значит, что магазин готов продать конкретный товар за эти деньги.

Совет! В соответствии с новыми Правилами торговли товарами в розницу (утверждены Постановлением Правительства №2463 от 31.12.2020) регулирован спорный момент, связанный с фотографированием на территории торговых предприятий. В Правилах торговли указано, что магазин и любое другое предприятие торговли (торговый центр, автосалон, ресторан и т.д.) **не вправе запрещать посетителям производить фотосъёмку.** Единственное условие – лицо, производящее съёмку должно находиться в помещениях общего пользования (торговый зал, фойе и т.д.). То есть **снимать можно там, куда потребитель имеет свободный доступ.**

Если разбил товар в супермаркете (магазине) случайно, кто несет ответственность и должен платить?

В соответствии с действующим законодательством, риск случайной гибели или случайного повреждения товара переходит на покупателя с момента, когда в соответствии с законом или договором продавец считается исполнившим свою обязанность по передаче товара покупателю. До этого момента все риски, связанные со случайной гибелью или повреждением товара, лежат на собственнике данного товара, то есть на продавце.

Соответственно, в такой ситуации момент передачи товара имеет большое значение. Таким образом, покупатель не обязан платить за товар, испорченный случайно. Для того, чтобы обязать потребителя заплатить за испорченный товар продавцу необходимо доказать, что потребитель нанес ущерб умышленно, данный факт должен быть доказан в судебном порядке.

Однако, не стоит забывать, что если товар был разбит не случайно, то оплатить все же придется. Так, например, если Вы поскользнулись на скользком полу магазина в результате чего повредили (разбили) товар, то Вы не обязаны платить за него. Однако, если Вы не смогли удержать товар, находящийся у Вас в руках, то в этом вина потребителя.

Стоит понимать, что в каждой ситуации, есть свои нюансы, которые исходя из конкретных обстоятельств дела можно истолковать по-разному как в пользу покупателя, так и в пользу магазина, соответственно, самый универсальный совет, который можно дать потребителю – это не оплачивать поврежденный товар сразу на кассе, даже если в этом есть Ваша вина, пусть продавец докажет это в суде.

Законно ли продавец взимает плату за упаковку?

В соответствии с правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утв. Постановлением Правительства №2463 от 31.12.2020 г., продовольственные товары, цена которых определяется на основании установленной продавцом цены за вес (массу нетто) товара, передаются потребителю в потребительской упаковке (за исключением товаров, реализуемых методом самообслуживания или в тару потребителя) **без взимания за потребительскую упаковку дополнительной платы.**

Подобные правила установлены и для ткани, одежды, меховых товаров, а также обуви, которые по требованию потребителя должны передаваться в упакованном виде без взимания за потребительскую упаковку дополнительной платы.

Обращаем Ваше внимание, нельзя ставить покупку одних товаров в зависимость от приобретения других.

Таким образом, если Вы приобретаете обувь и просите пакет, а продавец просит за него заплатить, то действия продавца не правомерны.

В подобных и иных случаях рекомендуем Вам обращаться за консультациями в отделение по защите прав потребителей – консультационный центр.

Как вернуть деньги за подарочные карты закрывшихся магазинов

Подарочные карты (сертификаты) являются одним из наиболее частых подарков, который предложит Вам практически любой магазин. Карта дает возможность любому ее обладателю получить в течение срока действия определенные товары, работы или услуги.

Подарочный сертификат — документ, подтверждающий обязательство организации передать его предъявителю товар, оказать услугу на сумму, равную номиналу сертификата.

В настоящее время, когда многие сетевые магазины ряда зарубежных компаний, в их числе IKEA, McDonald's, H&M, Inditex (Zara, Pull&Bear, Massimo Dutti, Bershka), приостановили свою деятельность, актуальным является вопрос: «Как вернуть деньги за оплаченные подарочные карты?».

Потребителю стало сложно получить обратную связь от продавца, ушедшего с российского рынка. Перестали работать службы поддержки, но некоторые компании разместили на своем сайте ответы на вопросы, связанные с подарочными сертификатами, что хоть как-то успокаивает потребителя.

Некоторые магазины предлагают потребителям иные варианты решения вопроса, например, дожидаться возобновления продаж, но точные сроки, когда это произойдет, никто не называет. Данные действия продавцов нарушают права потребителя!

Как следует поступить? Для возврата средств необходимо написать заявление в адрес компании, предоставившей сертификат. Жителям крупных городов можно обратиться лично в компанию по юридическому адресу. Контактные данные часто имеются на сайте компании. Если нет возможности самостоятельно посетить офис, то следует подать заявление (претензию) о возврате средств за неиспользованный подарочный сертификат по адресу российского юридического лица, отвечающего за реализацию товаров бренда.

Данную информацию можно узнать на сайте федеральной налоговой службы РФ - <https://egrul.nalog.ru/index.html> по ИНН продавца, указанного на кассовом, либо товарном чеке.

Если продавец товаров или исполнитель работ не выполнит обязательства, то он обязан осуществить возврат денежных средств. А если магазин отказывается удовлетворить требование потребителя добровольно и не отвечает вовсе, то нужно обратиться в суд.

Информация подготовлена по материалам сайта <https://www.rospotrebnadzor.ru>