**Заключение договора купли-продажи через маркетплейс: права потребителя**

В век цифровых технологий продавцы вслед за потребителями переходят в сеть «Интернет»

и предлагают свои товары приобрести дистанционным способом, в т.ч. через маркетплейсы1

(например, «Сбермегамаркет», «Яндекс.Маркет», «Беру», «Wildberries», «Ozon», «Aliexpress»

и др.).

При осуществлении своей деятельности маркетплейс (агрегатор информации) должен довести до сведения потребителей информацию о себе и продавцах, включая фирменное наименование

(ФИО для ИП), адрес, государственный регистрационный номер записи о создании юридического

лица/регистрации индивидуального предпринимателя.

Такая информация размещается на сайте агрегатора, а в части, относящейся к продавцам,

она может быть указана путем ссылки на их сайты. Как правило, информация о продавце также

указывается в кассовом чеке (например, ИНН поставщика или ИНН продавца).

Обращаем внимание, что лицо, ответственное перед покупателем по договору куплипродажи, – продавец.

Все требования по исполнению обязательств по договору купли-продажи, в т.ч. по качеству товара, срокам предоставления товара и обмене непродовольственного товара надлежащего качества

на аналогичный товар, необходимо предъявлять непосредственно продавцу.

Потребитель при приобретении товара через маркетплейс, имеет все права, предусмотренные при заключении договора купли-продажи дистанционным способом.

Агрегатор, в свою очередь, несет ответственность перед потребителем за убытки, причиненные ему предоставлением неполной либо недостоверной информации о товаре, если на основании такой информации заключен договор.

В определенных случаях агрегатор обязан осуществить возврат денежных средств за товар

потребителю в течение 10 дней с момента получения соответствующего требования. Такая обязанность у агрегатора наступает при одновременном наличии следующих условий:

- сумма оплаты была внесена на счет агрегатора, но в согласованный срок потребителю не был передан товар;

- потребитель направил продавцу уведомление об отказе от исполнения договора по мотиву нарушения условий такого договора.

К требованию о возврате суммы предоплаты, адресованному агрегатору, потребитель должен приложить подтверждение направления продавцу уведомления об отказе от договора.

При этом агрегатор имеет право отказать потребителю в возврате суммы предоплаты по указанному основанию в случае получения от продавца подтверждения того, что свои обязательства он

выполнил.

Отдельно стоит отметить, особенности разрешения вопросов с иностранными торговыми

площадками, которые пользуются большой популярностью у российских потребителей.

Как складывается судебная практика, если коммерческая деятельность иностранной

компании направлена на привлечение внимания российских потребителей (сайт на русском языке, оплата принимается в рублях), за потребителем остаются все права, предусмотренные российским законодательством, в частности право выбора суда.

Однако указанные гарантии не распространяются на граждан, которые приобретают товары

у иностранных компаний не для личных, семейных, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Что делать, если я заказал товар в интернете, но он не доставлен (отменен, повышена

цена)?

При дистанционном способе продажи товара в сети «Интернет» или посредством мобильного приложения, договор розничной купли-продажи считается заключенным с момента выдачи

продавцом потребителю кассового или товарного чека, или с момента получения продавцом соДокумент создан в электронной форме. № 21-13-00/23-930-2022 от 29.07.2022. Исполнитель: Петрова Н.А.

Страница 4 из 11. Страница создана: 29.07.2022 09:47

общения потребителя о намерении заключить договор и выдаче покупателю номера заказа или

иного документа, позволяющего идентифицировать заказ (п.п. 13, 14 Правил продажи товаров по

договору розничной купли-продажи (утв. постановлением Правительства Российской Федерации

от 31.12.2020 г. № 2463).

Изменить цену, объявленную в момент оформления заказа, продавец уже не вправе. При

этом оплачен товар или еще нет, не имеет значения2

.

Продавец также не имеет права в одностороннем порядке расторгать договор или не исполнять его по причинам, связанным с колебанием курса или задержек поставки3

.

Следовательно, продавец должен исполнить обязательства по договору и предоставить товар по цене и в сроки, указанные в договоре (заказе).

Для получения заказанного товара по заранее согласованной цене, в случае отказа продавца

в его предоставлении, рекомендуем потребителю направить продавцу соответствующую претензию. В случае неудовлетворения требований в добровольном порядке, обязать продавца предоставить товар может только суд.

Если товар был приобретен у продавца, который расположен за пределами Российской Федерации, потребитель может обратиться в местный национальный орган по защите прав потребителей по алгоритму, изложенному здесь. В разделе «Contact your local national consumer authority»

необходимо выбрать страну места нахождения продавца. Появившаяся ссылка будет вести на сайт

национального органа, рассматривающего обращения потребителей на нарушения их прав. В обращении следует обозначить суть нарушения, факты исчерпания претензионных процедур, а также просьбу применить предусмотренные законодательством процедуры для воздействия на продавца, нарушившего права потребителя.

Что делать, если я заказал один товар, а мне пришел совершенно другой?

В силу действующего законодательства продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору.

Получение товара не соответствующего условиям договора, а равно иного товара, приравнивается к продаже товара ненадлежащего качества.

Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи

товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18 - 24 Закона РФ «О защите прав

потребителей» (п. 5 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, потребитель вправе по своему выбору потребовать: замены на товар этой же марки (этих же модели

и (или) артикула); замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим

перерасчетом покупной цены; соразмерного уменьшения покупной цены; 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 (ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Таким образом, для получения товара, который был изначально заказан, потребителю

необходимо обратиться с письменной претензией к продавцу товара с одним из вышеуказанных

требований.

В случае неудовлетворения требований в добровольном порядке, потребитель за защитой своих имущественных прав может обратиться в суд по месту своего жительства или пребывания, месту нахождения ответчика или месту заключения или исполнения договора.

Маркетплейс – сайт в сети «Интернет» или мобильное приложение, где потребитель может одновременно ознакомиться с предложениями разных продавцов.

1. Изменение цены после заключения договора допускается в случаях и на условиях, предусмотренных договором, законом либо в установленном законом порядке (п. 4 ст. 424 ГК

РФ). По требованию одной из сторон договор может быть изменен или расторгнут по решению суда при существенном нарушении договора другой стороной, а также в иных случаях, предусмотренных ГК РФ, другими законами или договором (п. 2 ст. 450 ГК РФ).

Документ создан в электронной форме. № 21-13-00/23-930-2022 от 29.07.2022. Исполнитель: Петрова Н.А.

Страница 5 из 11. Страница создана: 29.07.2022 09:47

2. Согласно ст. 310 Гражданского кодекса Российской Федерации (недопустимость одностороннего отказа от исполнения обязательства) односторонний отказ от исполнения обязательства и

одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Кодексом, другими законами или иными правовыми актами.

В случае, если исполнение обязательства связано с осуществлением предпринимательской деятельности не всеми его сторонами, право на одностороннее изменение его условий или отказ от

исполнения обязательства может быть предоставлено договором лишь стороне, не осуществляющей предпринимательской деятельности, за исключением случаев, когда законом или иным правовым актом предусмотрена возможность предоставления договором такого права другой стороне.