Возврат и обмен товара надлежащего качества, приобретенного на маркетплейсах

В силу положений ст. 497 ГК РФ договор розничной купли-продажи может быть заключен на ос-новании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара посредством ка-талогов, средств связи (почтовой и других) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара).

Маркетплейс - это торговая площадка, на которой продаются товары, услуги или продукты дру-гих компаний. Маркетплейс похож на гипермаркет: на одной площадке находятся разные продав-цы (поставщики) и покупатели могут делать покупки в разных магазинах, находясь в одной среде. Все взаимоотношения, связанные с куплей-продажей товара, возникают непосредственно между продавцом и покупателем товара, и продавец несет ответственность перед покупателем товара в соответствии с действующим законодательством РФ.

В связи с вопросами потребителей относительно реализации права на отказ от товара, приобре-тенного дистанционным способом, разъясняем:

- Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» закрепил безусловное право по-требителя на отказ от товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом. Необходимо отметить, что Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, утвержденный постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 года

№ 2463, связан с правоприменением исключительно ст. 25 Закона «О защите прав потребителей», определяя изъятие из общего правила данной статьи, согласно которому потребитель вправе об-менять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фа-сону, расцветке, размеру или комплектации.

К дистанционному способу продажи товаров данный перечень применению не подлежит, по-скольку правовое содержание ст. 25 Закона «О защите прав потребителей» принципиально отли-чается от соответствующих положений его ст. 26.1, согласно п. 4 которой потребитель вправе от-казаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней (безотносительно к причинам отказа). Если же информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена потребителю в письменной форме в момент достав-ки товара, то тогда он вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи то-вара.

Исключение из этого правила касается только тех товаров надлежащего качества, которые имеют индивидуально-определенные свойства, что подразумевает использование подобного рода товара исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя воз-вращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответ-ствующего требования.

Предъявлять соответствующие требования целесообразно в порядке претензионного письма. Про-давец доводит до покупателя информацию о форме и способах направления претензий (п. 21 Пра-вил № 2463). Если такая информация не представлена на соответствующем сайте (странице сайта), покупатель вправе направить претензию в любой форме и любым способом (п. 21 Правил № 2463). При подаче претензии лучше пользоваться способами, которые позволят подтвердить об-ращение к продавцу.

При наличии споров имущественного характера в случае неудовлетворения продавцом требова-ний потребителя добровольно соответствующий спор может быть разрешен исключительно в рам-ках гражданского судопроизводства, поскольку по общему правилу, закрепленному в п. 1 ст. 11 Гражданского кодекса РФ и п. 1 ст. 17 Закона, защита нарушенных прав потребителей осуществ-ляется судом.