

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 ведется 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 **убытки**, причиненные потребителю, если предоставил ему недостоверную или неполную информацию о товаре (услуге) или продавце (исполнителе). От ответственности он освобождается, если такая информация была предоставлена ему продавцом (исполнителем) и

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