

Права потребителей при приобретении товаров в интернет- магазинах.



С 1 марта 2023 года вступило в силу постановление Правительства Российской Федерации № 1351 от 29.07.2022, которое, помимо прочего, меняет правила продажи маркированной продукции при дистанционной торговле. Для маркетплейсов интернет-магазинов, которые будут обязаны выполнять все требования к обороту товаров на своих интернет-площадках, вносить информацию о товаре в систему «Честный знак» и нести ответственность за продажу контрафакта или непромаркированной продукции!

Теперь маркетплейс обязан учитывать коды при получении продукции и самостоятельно выводить их из оборота. При перемещении товара от продавца к маркетплейсу, стороны обязаны обмениваться электронными УПД, из которых сведения о перемещении продукции через оператора ЭДО передаются в «Честный ЗНАК».

При реализации товаров маркетплейс должен отразить коды маркировки в чеке, откуда они через ОФД поступят в систему «Честный ЗНАК» и таким образом будут выведены из оборота.

С вступлением постановления в силу, все интернет-площадки несут солидарную ответственность за соблюдение правил маркировки, что повысит уровень проверки поставщиков и продавцов товара, а значит, к сокращению контрафакта в обороте, который на сегодняшний день проходит в весьма большом количестве через маркетплейсы и является серьезной проблемой, как для потребителей, так и для честных участников рынка.

На практике под маркетплейсом обычно понимают онлайн-платформу владельца агрегатора в сети Интернет, позволяющую потребителю одновременно ознакомиться с предложением продавца товаров заключить договор купли-продажи товара, заключить его, а также оплатить товар в наличной или безналичной форме (**Стандарты**, утвержденные Комиссией по созданию условий саморегулирования в электронной торговле в РФ, Протокол от 03.10.2023 N 15-381).

К маркетплейсу применяются правила об агрегаторах информации о товарах (услугах), если он отвечает критериям Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», (далее – Закон РФ № 2300-1). В частности, предоставляет потребителю возможность предварительно оплатить товары (услуги) (преамбула названного Закона РФ № 2300-1).

Информация о товаре, которая должна предоставляться на маркетплейсе.

По общему правилу (п. 2.1 ст. 12 Закона РФ № 2300-1) владелец маркетплейса несет ответственность за убытки, причиненные потребителю, если предоставил ему недостоверную или неполную информацию о товаре. Однако он не будет нести ответственность в том случае, если такая информация была предоставлена ему продавцом и владелец маркетплейса опубликовал ее без изменений.

В соответствии со статьей 10 Закона РФ № 2300-1, продавец должен предоставлять покупателям необходимую и достоверную информацию о товарах, а именно:

-наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение.

-сведения об основных потребительских свойствах товаров.

-цена в рублях.

- гарантийный срок (если он есть).
- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (если есть нюансы).
- срок службы или годности товаров.

Донести эту информацию можно в технической документации, на этикетке, ценнике, в случае с маркетплейсами — в карточке товара.

Кроме того, так как в данном случае речь идет о дистанционной торговле, есть и дополнительные требования (ст. 26.1 Закона РФ № 2300-1).

В частности, покупателю должны предоставить:

- адрес (место нахождения) продавца.
- место изготовления товара.
- информацию о доставке товара.
- информацию о порядке оплаты товара.
- срок, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Можно ли вернуть товар, если он не похож на фотографии в карточке?

Начнем с того, что при дистанционном способе продажи товара продавец предоставляет потребителю полную и достоверную информацию, характеризующую предлагаемый товар, — поэтому применительно к маркетплейсам в карточках товаров должны быть описание и фотографии, которые дают максимальное представление о товаре — его комплектации, размере, цвете и так далее. При этом важно учитывать, что даже самые подробные фотографии и видео не дадут такого же представления, как демонстрация товара в торговом зале офлайн-магазина. Вернуть товар можно, если он «сам на себя не похож» по сравнению с карточкой товара. При этом покупателю даже не придется ничего доказывать, и «отговориться» разницей передачи цветов на разных мониторах продавец также не сможет.

Можно ли вернуть товар, если в нем обнаружен брак?

Да, такая возможность гарантирована статьей 18 Закона РФ № 2300-1, согласно которой, если в товаре обнаружился недостаток, покупатель может предъявить одно из следующих требований по своему выбору:

- замена на такой же товар той же марки (модели, артикула).
- замена на такой же товар другой марки (модели, артикула) с перерасчетом.
- соразмерное уменьшение покупной цены.
- безвозмездное устранение недостатков.
- возврат денег.

Обратите внимание! Многое зависит от того, установлен ли на товар гарантийный срок.

Так, если гарантия на товар есть, то продавец будет отвечать за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой

силы. Если же гарантийный срок установлен не был, то бремя доказывания недостатков ложится на покупателя.

Когда обнаруживается дефект, возникший не по вине потребителя, вернуть можно любой товар. Но если речь идет о технически сложных товарах, то могут быть нюансы.

Важно! Чтобы не было вопросов относительно честности покупателя, вскрывать товар желательно рядом с работником пункта выдачи под камерой или в присутствии курьера. Это будет доказательством того, что товар не подменил и не сломал сам же покупатель.

Возможно ли вернуть товар, если он не подошел по размеру, фасону, цвету?

В большинстве случаев — да. Однако, поскольку речь идет о продажах в интернете, есть несколько очень важных нюансов, которые надо учитывать.

Возможность отказаться от товара на любом этапе покупки:

Покупатель может отказаться от товара на любом этапе — до того момента, как он принял заказ у курьера, оплатил (если не сделал этого ранее) и подписал документы, в которых согласился на передачу товара. То есть, если вы передумали, нашли лучшее предложение или поняли, что товар вам не подойдет, можно отменять заказ даже тогда, когда курьер уже стоит на пороге. Единственное исключение — товары с индивидуально-определенными свойствами, если они могут быть использованы исключительно приобретающим его потребителем (например, которые создавались по индивидуальному заказу), но обычно на маркетплейсах такие не предлагают.

Возврат невозвратных товаров:

В законе есть понятие так называемых «невозвратных товаров», их нельзя сдать обратно в магазин, если не обнаружен брак. К ним относятся, например, белье, косметика, медицинские товары. Но, если речь идет о покупке на маркетплейсе, это ограничение не действует! Связано такое «послабление» с тем, что карточка товара не передает полную и исчерпывающую информацию о товаре, поэтому есть вероятность, что покупатель окажется разочарован итоговым видом приобретенной вещи. Поэтому от товара, купленного онлайн, можно отказаться даже тогда, когда он формально подпадает под категорию невозвратных. Вернуть товар можно в течение семи дней. А если продавец не предоставил информацию о порядке и сроках возврата товара, срок увеличивается до трех месяцев.

Обратите внимание! Иногда маркетплейсы информацию о возврате товара как бы указывают, но публикуют ее таким образом, что ее сложно найти, а зачастую покупатели о ней вообще не знают. Если при этом вернуть товар нужно, возникает спорная и неоднозначная ситуация.

С одной стороны, обязанность продавца, предусмотренная пунктом 3 статьи 26.1 Закона РФ № 2300-1 (сообщить об условиях возврата), признается исполненной также в случае предоставления потребителю информации с помощью электронных и иных технических средств. С другой — получается, что на покупателя ложится обязанность отыскать эту информацию самому. Обычно все данные о товаре указываются в карточке, а порядок и сроки возврата — на сайте или в приложении агрегатора.

По общему правилу вернуть продавцу товар в указанные сроки можно, если соблюдены следующие условия (абз. 3, 4 п. 4 ст. 26.1 Закона РФ № 2300-1; п. п. 13, 24, 41, 45, 51 Правил № 2463; п. 43 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17):

- 1) сохранены товарный вид, потребительские свойства товара, а также имеется документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. В то же время отсутствие такого документа не лишает потребителя возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца. В частности, подтверждающим документом может

быть выписка по банковскому счету потребителя, содержащая сведения о получателе платежа, перечисленной сумме и иные сведения, позволяющие идентифицировать покупку. При этом оплата товара путем перевода потребителем средств на счет третьего лица, указанного продавцом, не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной за товар суммы при его возврате;

- 2) товар не имеет индивидуально-определенных свойств, в силу которых он может быть использован исключительно вами.

В любом случае при отказе продавца или агрегатора удовлетворить требование в добровольном порядке придется обращаться в суд.

Законны ли действия маркетплейса за платный отказ от товара?

Некоторые маркетплейсы назначают платные отказы от товаров, особенно если предполагается оплата при получении. Обычно такие ограничения выставляются на определенные категории товаров, но они не совпадают с теми списками, которые существуют в законодательстве (например, с невозвратными товарами).

Теоретически платный возврат товара без брака — право онлайн-площадки, так как, по сути, это услуга по доставке несостоявшейся покупки обратно к продавцу (п. 4 ст. 26.1 Закона РФ № 2300-1). Но если в товаре есть брак, прислали не то, товар не соответствует заявленному в карточке, с покупателя не должны брать дополнительную плату, потому что, по сути, он реализует свое право на возврат товара ненадлежащего качества, о котором мы рассказали ранее. Поэтому при возникновении необоснованного снятия денежных средств за доставку необходимо предъявить претензию и потребовать возврата незаконно списанной суммы.

Что делать, если маркетплейс в одностороннем порядке отменил заказ?

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, поэтому действовать в одностороннем порядке, расторгать договор или признавать его незаключенным по закону маркетплейс (продавец) не может. Если же это произошло, потребитель может сначала предъявить претензию, а далее (при ее неудовлетворении) — обратиться за защитой своих прав в суд.

Права покупателя, если доставлен другой товар.

Продавцы должны, естественно, присылать тот товар, который заказывал и оплачивал покупатель. Если прислали что-то другое (по ошибке, по злому умыслу или товар совсем не похож на фотографии в карточке), клиент вправе вернуть товар.

Важно! Чтобы не было вопросов относительно честности покупателя, вскрывать товар желательно рядом с работником пункта выдачи под камерой или в присутствии курьера. Это будет доказательством того, что товар не подменил и не сломал сам же покупатель.

Для возврата требуется составить претензию и вручить ее продавцу — онлайн, по почте (письмо должно быть заказным, чтобы имелось подтверждение о вручении) или при личном визите. Маркетплейсы обычно имеют формы обратной связи и горячие линии, по которым можно обратиться для возврата товара, в том числе и по причине того, что прислали не то. Чаще всего просят предоставить подтверждение (фотографии, видео), после чего запрос удовлетворяется.

Важно! Если предполагается платный отказ от заказа, а причина отказа в том, что присланный товар не совпадает с заказанным, покупатель вправе требовать, чтобы ему компенсировали сумму, снятую за отказ.

При возврате товара продавец обязан вернуть покупателю уплаченные за него денежные средства, за исключением расходов продавца на доставку возвращенного покупателем товара, не позднее 10 дней со дня предъявления указанного требования (п. 4 ст. 26.1 Закона РФ № 2300-1).

При этом законом не предусмотрена ответственность продавца в виде неустойки за нарушение сроков возврата денежных средств за товар надлежащего качества, приобретенный дистанционным способом (п. 3 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 19.10.2022).

При отказе продавца удовлетворить в добровольном порядке требования покупателя, то потребитель, в свою очередь, вправе обратиться в суд за защитой своих нарушенных прав.

При этом истцы по искам о защите прав потребителей освобождены от уплаты госпошлины, если цена иска не превышает 1 млн руб. Если цена иска превышает 1 млн руб., госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной исходя из цены иска и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 млн руб. (п. 3 ст. 17 Закона РФ № 2300-1; пп. 4 п. 2, п. 3 ст. 333.36 НК РФ).

В случае удовлетворения судом ваших требований о взыскании денежных средств, которые не были выполнены продавцом добровольно, суд взыскивает с продавца штраф в размере 50% присужденной вам суммы (п. 6 ст. 13 Закона РФ № 2300-1; п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 17).

При удовлетворении иска суд по вашему ходатайству может также полностью или частично взыскать с ответчика заявленные вами судебные расходы, в том числе расходы на оплату услуг представителя (за исключением оплаты услуг представителя общества по защите прав потребителей), почтовые расходы, связанные с производством по делу (ч. 1 ст. 88, ст. 94, ч. 1 ст. 98, ч. 1 ст. 100 ГПК РФ; п. 2 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 № 1; п. 1 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 14.10.2020).

За дополнительной информацией по вопросам приобретения товаров через интернет-магазины можно обратиться в Юго-Западный территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области по адресу: 461906, Оренбургская обл., г. Сорочинск, ул. Молодежная, 47. Тел. 8(35346) 4-59-32.

Кроме того, Юго-Западный территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области, в соответствии с частью 1 статьи 47 ГПК РФ, пункта 5 статьи 40 Закона РФ № 2300-1 может по заявлению потребителя вступить в судебный процесс по гражданскому делу и дать заключение по делу в целях защиты нарушенных прав.