

Действия при покупке товара ненадлежащего качества у физического лица на сайте агрегатора

Основное содержание:

На основании п. 1.2 ст. 9 Закона владелец агрегатора обязан довести до сведения потребителей информацию о себе и продавце (фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес), режим работы, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица, фамилию, имя, отчество (если имеется), государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя), а также об имеющихся изменениях в указанной информации. Владелец агрегатора доводит до сведения потребителей информацию о себе и продавце посредством ее размещения на своем сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Информацию о продавце (исполнителе) владелец агрегатора вправе довести до сведения потребителей посредством размещения на своем сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ссылки на сайт продавца (исполнителя) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

В случае покупки товара ненадлежащего качества возникает вопрос: как его вернуть в магазин. Если товар куплен в интернет-магазине, где один продавец, то в этом случае нет вопроса кому направить претензию – требование по качеству товара необходимо направить указанному продавцу. Но если товар куплен на маркетплейсе, где множество продавцов, то тут уже у потребителя возникают затруднения в том, кому направлять требование, и кто должен вернуть деньги (поменять товар).

Согласно Закону РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон), владелец агрегатора определен как 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 перевода денежных средств владельцу агрегатора в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

Важной особенностью таких ресурсов является их ответственность за достоверность информации о фактическом продавце (исполнителе).

Владелец агрегатора несет ответственность перед потребителем за предоставление недостоверной или неполной информации о товаре (услуге).

Таким образом, на маркетплейсе в обязательном порядке должна быть информация о том, кто является продавцом товара, а также информация об этом продавце.

В соответствии с п. 2.1 ст. 12 Закона за не предоставление вышеуказанной информации, либо за предоставление недостоверной и/или неполной информации о товаре (услуге) и/или продавце (исполнителе), на основании которой потребителем был заключен договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг) с продавцом (исполнителем), владелец агрегатора несёт ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему такой информации.

Важно помнить, что владелец агрегатора несёт ответственность только за не предоставление (недостоверное, неполное предоставление) информации, но не за продажу товара ненадлежащего качества.

В силу того же п. 2.1 ст. 12 Закона если иное не предусмотрено соглашением между владельцем агрегатора и продавцом (исполнителем) или не вытекает из существа отношений между ними, ответственность за исполнение договора, заключенного потребителем с продавцом (исполнителем) на основании предоставленной владельцем агрегатора информации о товаре (услуге) или продавце (исполнителе), а также за соблюдение прав потребителей, нарушенных в результате передачи потребителю товара (услуги) ненадлежащего качества и обмена непродовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар, несет продавец (исполнитель).

Таким образом, ответственность за продажу товара ненадлежащего качества несёт именно продавец товара, а не маркетплейс. Следовательно, в случае, если потребитель купил товар ненадлежащего качества, ему необходимо обратиться напрямую к продавцу.

Согласно ст. 18 Закона в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, потребитель по своему выбору вправе: потребовать замены на товар этой же или другой марки; потребовать соразмерного уменьшения покупной цены (скидку на товар); потребовать 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.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же или другой марки в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев: обнаружение существенного недостатка товара; нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Телефонный номер Единого консультационного центра Роспотребнадзора

8 800-555-49-43 (по России звонок бесплатный).

Адрес: г. Новосибирск, ул. Спартака, д.8д, каб. №17, тел. 8 (383) 223-97-86.

Часы работы с 08-00 до 16-30 (с пн.-пт.) Обед: с 12.00 до 12.30

эл. почта: kc_zpp_nsk@mail.ru