

Дистанционная продажа. Недопустимость изменения цены продавцом в одностороннем порядке

Современные электронные и виртуальные технологии привели к стремительному развитию дистанционного способа продажи товаров, каждый желающий может заказать товар на дом, в то время, когда продавец (изготовитель), предлагающий его может находиться в другом городе.

Один из способов дистанционной розничной торговли через сеть Интернет - это торговля через [маркетплейс](#).

Маркетплейс - онлайн-платформа владельца агрегатора в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", позволяющая потребителю одновременно ознакомиться с предложением продавца товаров о заключении договора купли-продажи товара, заключить с продавцом товаров [договор](#) купли-продажи, а также произвести оплату указанного товара путем наличных расчетов либо перевода денежных средств владельцу агрегатора в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

Нередко граждане обращаются в консультационный центр с вопросами о правомерности изменения продавцом в одностороннем порядке цены товара, приобретенного дистанционным способом.

Так, потребитель выбрав товар из предложенных на сайте маркетплейса, заключил с продавцом договор розничной купли-продажи товара, оплата за товар произведена потребителем в полном объеме.

Между тем, товар потребителю не был доставлен, продавец сообщил потребителю о невозможности доставки заказанного товара, сославшись на то, что на сайте произошел технический сбой, в результате которого цены на товар стали отражаться некорректно.

Потребитель обратился к продавцу с требованием о передаче приобретенного им товара, продавцом в адрес потребителя направлено сообщение о невозможности выполнения заказа по указанной на сайте цене товара и предложено приобрести товар из заказа при условии доплаты до его полной фактической стоимости.

Потребитель с указанным предложением не согласился, продавцом были возвращены уплаченные за товар денежные средства.

Основные положения дистанционной торговли регулируется ст. 26.1 Законом Российской Федерации № 2300-1 от 07 февраля 1992 года «О защите прав потребителей» (далее – Закон) и Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации № 2463 от 31.12.2020 г. (далее – Правила).

Владелец агрегатора обязан довести до сведения потребителей информацию о себе и продавце (исполнителе) (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.

Продавец (исполнитель) обязан предоставить владельцу агрегатора и разместить на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при его наличии) достоверную информацию о себе. В случае, если имеются изменения в такой информации, продавец (исполнитель) обязан в течение одного рабочего дня с момента внесения в нее изменений сообщить владельцу агрегатора об этих изменениях и разместить их на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при его наличии). Владелец агрегатора обязан внести эти изменения в информацию о продавце (исполнителе) в течение одного рабочего дня, если размещение указанной информации осуществляется на сайте владельца агрегатора и (или) его странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация, том числе цене и об условиях приобретения товара.

Согласно п. 1 ст. 494 Гражданского кодекса РФ предложение товара в его рекламе, каталогах и описаниях товаров, обращенных к неопределенному кругу лиц, признается публичной офертой (п. 2 ст. 437), если оно содержит все существенные условия договора розничной купли-продажи.

Согласно п. 1 ст. 494 ГК РФ предложение товара в его рекламе, каталогах и описаниях товаров, обращенных к неопределенному кругу лиц, признается публичной офертой (п. 2 ст. 437), если оно содержит все существенные условия договора розничной купли-продажи.

В соответствии с п. 12 Правил, при дистанционном способе продажи товара продавец обязан заключить договор розничной купли-продажи с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар на условиях оферты.

Согласно п. 13 Правил договор розничной купли-продажи считается заключенным с момента выдачи продавцом потребителю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи.

Размещенное на сайте интернет-магазина предложение о продаже товара, обращенное к неопределенному кругу лиц и содержащее подробную информацию о товаре и его цене, является публичной офертой. После получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор на условиях публичной оферты продавец не вправе в одностороннем порядке изменить объявленную цену товара.

Оформив заказ товара и оплатив его стоимость, потребитель осуществил акцепт оферты, т.е. между сторонами заключен договор купли-продажи, в связи с чем у продавца возникла обязанность по передаче товара покупателю.

Продавец не вправе в одностороннем порядке изменять цену товара, определенную заключенным с потребителем договором купли-продажи, и понуждать потребителя к заключению нового договора на других условиях, в том числе по мотиву увеличения цены товара к моменту его доставки.

Если продавец отказывается в добровольном порядке исполнить договор, рекомендуем воспользоваться своим правом и обратиться с исковым заявлением в суд.

*Информация подготовлена специалистами отделения
защиты прав потребителей – консультационного
центра использованием СПС «Консультант Плюс».*

НАШИ КОНТАКТЫ:

г. Иркутск, ул. Трилессера 51, каб. 113

тел.: 8 (395-2) 22-23-88,

г. Иркутск, Пушкина 8, каб. 408

тел.: 8 (395-2) 63-66-22,

e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru

Интернет - покупки на маркетплейсах — это удобно и экономит время. Однако, в данной сфере часто возникают проблемы, которые не всегда удается разрешить в досудебном порядке и потребителю для защиты своих интересов приходится обращаться в суд.

1. Гражданин М. заказал в интернет - магазине холодильник с доставкой на дом. После распаковки холодильника М. определил, что он не подходит ему по габаритам. Гражданин предъявил продавцу претензию с требованиями о замене холодильника, возмещении понесенных расходов (на доставку от склада продавца) и компенсации морального вреда. Продавец направил гражданину М. ответ, в котором указал, что истец имеет право на возврат товара в силу п. 4 ст. 26.1 Закона Российской Федерации №2300-1 «О защите прав потребителей», а требования о компенсации морального вреда и возмещении понесенных расходов отклонил. Тогда М. обратился с заявлением о возврате денежных средств и в тот же день деньги были возвращены.

Считая, что в данном случае потребитель имеет право на возмещение расходов, компенсацию морального вреда, а так же штрафа за невыполнение требований потребителя гражданин М. обратился в суд. Суд первой инстанции (мировой суд) данные требования отклонил. После подачи апелляции, дело рассматривал районный суд. Отказывая в иске, районный суд исходил из того, что Ответчик не нарушил права истца как потребителя. Истцу был продан товар надлежащего качества, в связи с чем право на замену товара он не имел,

но был вправе в течение семи дней отказаться от договора и потребовать возврата денежных средств, при этом ответчик по заявлению истца об отказе от договора произвел возврат денежных средств в полном объеме и в срок, предусмотренный действующим законодательством.

Таким образом, при покупке товара дистанционным способом покупатель имеет право в течение семи дней с даты получения товара отказаться от него, а не выдвинуть требование о его замене.

2. Потребитель Щ. обратился в суд с иском к ООО «ИнтернетПокупки» о защите прав потребителя. 15.12.2023 у Ответчика дистанционным способом через интернет приобретен телевизор LG, стоимостью 50 990 руб.. После получения товара, открыв его дома и осмотрев, истец понял, что данный телевизор ему не подходит по размеру. В день доставки, 20.12.2023, Истец обратился к Ответчику с заявлением о возврате уплаченных за товар денежных средств, однако, Ответчик претензию оставил без рассмотрения, денежные средства не вернул.

Потребитель просит суд взыскать с Ответчика в свою пользу:

- стоимость товара в размере 50 990 руб.;
- расходы по оплате услуг представителя в размере 15 000 руб.,
- компенсацию морального вреда 15 000 руб.;
- штраф в размере 50 % от взысканной судом суммы с ответчика за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке,

- неустойку за каждый день просрочки исполнения требования потребителя в размере 1% от 50 990 руб.;

- почтовые расходы в размере 186 руб. 96 коп. Ответчик ООО «ИнтернетПокупки» исковые требования не признал, указав, что при получении заказа покупатель осмотрел телевизор. Претензий к качеству товара в момент передачи не поступило. Так же Ответчик обращает внимание на то, что телевизор LG является технически сложным товаром, который не подлежит возврату и обмену в случаях, если товар является товаром надлежащего качества. Требование о взыскании расходов на оплату услуг представителя и компенсации морального вреда не признает, считает их размер необоснованным и завышенным. В силу положений пункта 4 статьи 26.1 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

Решение суда: Взыскать с ООО «ИнтернетПокупки» в пользу гражданина Щ. возврат денежных средств 50 990 рублей, компенсации морального вреда 3000 (три тысячи) рублей, штраф в размере 5000 (пять тысяч) рублей, в возмещение расходов на оплату услуг представителя 3000 (три тысячи) рублей, а также почтовые расходы в размере 186 (сто восемьдесят шесть) рублей 96 коп.

Суд отказал в взыскании неустойки. Ведь товар был исправный. К таким случаям не применяются санкции за неисполнение требований потребителя, который приобрел некачественный товар

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

3. Гражданин Д. взыскивал с ООО «Огонь» и «Интернет Решения» (юр.лицо площадки Ozon) 480 000 руб. за бракованный напольный биокамин LuxFire, а еще более 400 000 руб. неустоек и штрафов. Д. подал иск в суд после того, как его претензия в Ozon осталась без ответа. Городской суд удовлетворил большую часть этих требований к двум ответчикам. Первая инстанция взыскала солидарно с двух компаний почти 1,2 млн руб.

Иного мнения оказался Верховный суд. Он отказал в требованиях к агрегатору. «Интернет Решения» — это не продавец и не изготовитель товара. Это маркетплейс, который действует на площадке Ozon как агент, предоставив пространство продавцу ООО «Огонь». Верховный суд принял во внимание другие доказательства: компания «Интернет Решения» подтвердила, что перечислила деньги за камин продавцу, который самостоятельно организовал его доставку покупателю. Таким образом, суды отказали в требованиях к площадке Ozon.

Претензии надо предъявлять к продавцу товара, который должен быть указан на сайте. Если на сайте маркетплейса нет информации о продавце, продавцом считается маркетплейс.

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru
г. Ангарск, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru
г.Усолье -Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38; ffbuz-cheremxovo@yandex.ru
г.Саянск, мкр.Благовещенский, 5А тел. 8(395-53) 5-10-20 ffbuz-sayansk@yandex.ru
п.Залари (обращаться в г.Иркутск)
г.Тулун(обращаться в г.Иркутск)
г.Нижнеудинск, ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru ,
г.Тайшет, ул.Старобазарная, 3-1н тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск(обращаться в г.Иркутск)
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 15 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



Дистанционная торговля.
Судебная практика.

Консультационный центр и пункты по защите прав потребителей

Единый консультационный центр
Роспотребнадзора –
8-800-555-49-43

Особенности возврата товаров при покупках на маркетплейсах

В наше время, время высоких технологий, покупки на онлайн сервисах стали для нас обыденным делом. Одежда, обувь, техника, продукты и многое другое всё чаще и чаще приобретаются в интернет-пространстве.

Однако, совершая такие покупки, покупатели не всегда видят разницу между «маркетплейсом» и интернет - магазином, соответственно, не понимают, кто является продавцом.

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. При этом сам маркетплейс, также, может выступать в роли продавца товаров.

Одними из самых востребованных маркетплейсов настоящее время являются Вайлдберриз, Озон, Яндекс Маркет, СберМегаМаркет.

Маркетплейсы по роду своей деятельности подходят под такое понятие как «владелец агрегатора» (далее - агрегатор), которое закреплено в Законе «О защите прав потребителей».

Какую информацию должны предоставлять маркетплейсы потребителю?

Маркетплейсы (агрегаторы) обязаны доводить до сведения потребителей информацию, как о

себе, так и продавце. Информация должна содержать:

- Фирменное наименование (наименование) продавца и маркетплейса;
- место нахождения (адрес регистрации);
- государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица (ОГРН);
- фамилию, имя, отчество (если имеется);
- государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя (ОГРНИП).

Эта информация может быть в карточке товара, в сведениях о заказе или в электронном чеке.

Если же информация о продавце не была предоставлена потребителю надлежащим образом, то для получения такой информации, рекомендуется обратиться к службе поддержки маркетплейса и потребовать предоставить все необходимые сведения ознакомления с данными продавца.

Кому предъявлять претензии: маркетплейсу или продавцу?

Все требования по исполнению обязательств по договору купли-продажи, в т.ч. по качеству товара, срокам предоставления товара и обмену непродовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар, необходимо предъявлять непосредственно продавцу.

Владелец агрегатора в свою очередь, несет ответственность перед потребителем за убытки, причиненные ему предоставлением неполной

либо недостоверной информацией о товаре, если на основании такой информации был заключен договор купли-продажи.

Как действовать, если за товар нужно вернуть денежные средства?

Итак, если в момент выдачи товара на пункте выдачи маркетплейса, вы решили, что заказанный вами товар не имеет дефектов, но вы не хотите оставлять его по разным причинам (не подошел размер, цвет, фасон и т.д) то первое, что необходимо сделать, это вернуть товар продавцу прямо там, в пункте выдачи, чтобы сотрудник пункта выдачи зафиксировал причину, по которой вы не забираете товар. Если же вы забрали товар домой, и при более тщательном осмотре или примерке, приняли решение, что товар вам не подошел, то нужно действовать согласно инструкциям, указанным на сайте маркетплейсе. На каждой электронной площадке есть условия возврата товаров и описан порядок действий, которому следует придерживаться.

После этого, для возврата денег за приобретенный на маркетплейсе товар, рекомендуется обратиться к службе поддержки маркетплейса через личный кабинет или к продавцу напрямую. Необходимо уточнить причины отказа и потребовать возврата денежных средств.

Чтобы обратиться к продавцу напрямую, необходимо узнать контактные данные продавца для обращений, либо его адрес регистрации, для отправки заявления в

письменном виде. Контактные данные можно поискать в упаковке товара, например вложенные визитки с информацией от продавца, куда обращаться в случае возникших вопросов к качеству товара. Если такая информация вместе с товаром отсутствует, то рекомендуем обратиться к агрегатору и потребовать предоставить полную информацию о продавце приобретенного товара с указанием контактных данных продавца для обращения. Таковую информацию владельцы агрегатора предоставлять обязаны.

Для товаров, в которых после приобретения или в процессе эксплуатации был обнаружен недостаток, порядок обращения тот же, только дополнительно при оформлении заявки на возврат товара по браку, нужно приложить доказательства, такие как фото и видео дефектов товара.

В случае, когда продавец отказывает вам в возврате денежных средств здесь необходимо действовать следующим образом: сначала необходимо направить письменную претензию по адресу регистрации продавца. Если получив претензию продавец отказывает потребителю в удовлетворении его требований или вовсе не отвечает на претензию, то тогда нужно обращаться в суд для восстановления нарушенных прав.

Ждем Вас по адресам:

г. Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru
г. Ангарск, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru
г. Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г. Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38; ffbuz-cheremxovo@yandex.ru
г. Саянск, мкр.Благовещенский, 5А тел. 8(395-53) 5-10-20 ffbuz-sayansk@yandex.ru
п. Залари (обращаться в г. Иркутск)
г. Тулун(обращаться в г. Иркутск)
г. Нижнеудинск, ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru ,
г. Тайшет, ул.Старобазарная, 3-1н тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г. Братск(обращаться в г. Иркутск)
г. Железногорск-Илимский, (обращаться в г. Иркутск, г. Усть-Кут)
г. Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г. Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п. Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 15 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



Особенности возврата товаров при покупках на маркетплейсах

Консультационный центр и пункты по защите прав потребителей

Единый консультационный центр
Роспотребнадзора –
8-800-555-49-43

ДИСТАНЦИОННАЯ ТОРГОВЛЯ.

Что такое «дистанционная торговля»?

При дистанционном способе продажи товаров договор купли-продажи заключается способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром (образцом товара), например, через Интернет.



Какими нормативными правовыми актами регулируется продажа товаров дистанционным способом?

Правовое регулирование дистанционного способа продаж осуществляется Законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации № 2463 от 31.12.2020 г.

Вправе ли покупатель без объяснения причин отказаться от товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом?

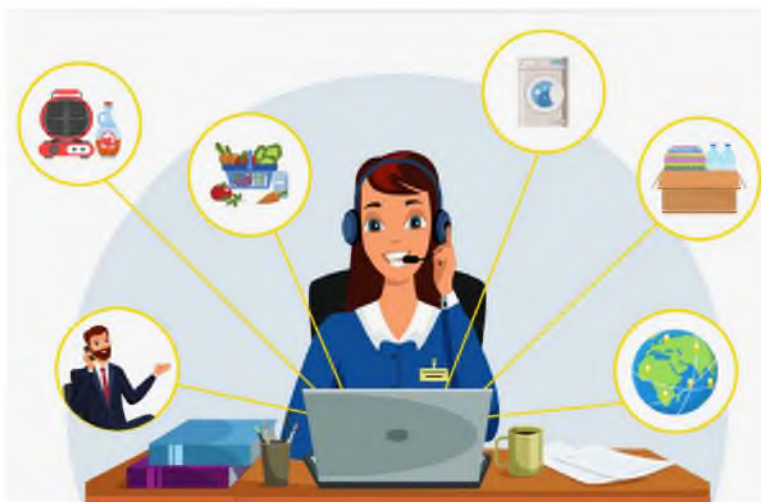
Да, покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение **7 дней**. В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение **3 месяцев** с момента передачи товара.



ДИСТАНЦИОННАЯ ТОРГОВЛЯ.

Существуют ли какие-либо условия для возврата товара надлежащего качества?

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у покупателя



документа не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Кому может быть передан товар?

Доставленный товар передается потребителю по указанному им адресу, а при отсутствии потребителя - любому лицу, предъявившему информацию о номере заказа, либо иное (в том числе электронное) подтверждение заключения договора розничной купли-продажи или оформление заказа, если иное не



предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором розничной купли-продажи.

Вправе ли продавец при возврате суммы, уплаченной покупателем за товар, при отказе его от товара надлежащего качества удержать свои расходы на доставку от покупателя возвращенного товара?

Да, вправе. При отказе покупателя от товара продавец должен вернуть

ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара.

ДИСТАНЦИОННАЯ ТОРГОВЛЯ.

Один из распространённых способов дистанционной розничной торговли через сеть Интернет является торговля через маркетплейс.

Маркетплейс-онлайн-платформа владельца агрегатора в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", позволяющая потребителю одновременно ознакомиться с предложением продавца товаров о заключении договора купли-продажи

товара, заключить с продавцом товаров договор купли-продажи, а также произвести оплату указанного товара путем наличных расчетов либо перевода денежных средств владельцу агрегатора в рамках применяемых форм безналичных расчетов.



На что следует обратить внимание?

Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств

связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.



ДИСТАНЦИОННАЯ ТОРГОВЛЯ.

Недопустимость изменения цены продавцом в одностороннем порядке

Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация, в том числе о цене и об условиях приобретения товара.

Размещенное на сайте интернет-магазина предложение о продаже товара, обращенное к неопределенному кругу лиц и содержащее подробную информацию о товаре и его цене, является публичной офертой. После получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор на условиях публичной оферты продавец не вправе в одностороннем порядке изменить объявленную цену товара.



Важно знать!

Продавец не вправе понуждать потребителя к заключению нового договора на других условиях, в том числе по мотиву увеличения цены товара к моменту его доставки.

В случае отказа продавца исполнить договор, потребитель вправе направить в адрес продавца претензию.



Если вопрос продавцом положительно не будет разрешен, то потребителю необходимо воспользоваться своим правом и обратиться в суд с исковым заявлением о возложении

обязанности по передаче товара.

ДИСТАНЦИОННАЯ ТОРГОВЛЯ.

Особенности возврата товаров при покупках на маркетплейсах



При приобретении товаров через маркетплейс потребитель может столкнуться с рядом неприятных ситуаций, например такие как, пришел товар ненадлежащего качества (с дефектом), заказанный товар не соответствует карточке товара, товар вовсе не был доставлен (отменен агрегатором). Здесь очень важно

понимать в каких ситуациях перед потребителем несет ответственность продавец, а в каких владелец агрегатора.

Все требования по исполнению обязательств по договору купли-продажи, необходимо предъявлять непосредственно продавцу.

Владелец агрегатора в свою очередь, несет ответственность перед потребителем за убытки, причиненные ему предоставлением неполной либо недостоверной информацией о товаре, если на основании такой информации был заключен договор купли-продажи.

Как действовать, если за товар нужно вернуть денежные средства?

Если в момент выдачи товара на пункте выдачи маркетплейса, вы решили, что хотите отказаться от товара, то первое, что необходимо сделать, это вернуть товар продавцу прямо в пункте выдачи, чтобы сотрудник пункта выдачи зафиксировал причину, по которой вы не забираете товар. Если же вы забрали товар домой, то нужно действовать согласно инструкциям, указанным на сайте маркетплейса.



ДИСТАНЦИОННАЯ ТОРГОВЛЯ.

Особенности возврата товаров при покупках на маркетплейсах

Для возврата денег за приобретённый товар, рекомендуется обратиться к службе поддержки маркетплейса через личный кабинет или к продавцу напрямую.

Чтобы обратиться к продавцу напрямую, необходимо узнать контактные данные продавца для обращений, либо его адрес регистрации, для отправки заявления в письменном виде.

Если такая информация вместе с товаром отсутствует, то рекомендуем обратиться к агрегатору и потребовать предоставить полную информацию о продавце приобретенного товара с указанием контактных данных продавца для обращения.

Такую информацию владельцы агрегатора предоставлять обязаны.



Для товаров, в которых после приобретения или в процессе эксплуатации был обнаружен недостаток, порядок обращения тот же, только дополнительно при оформлении заявки на возврат товара по браку, нужно приложить доказательства, такие как фото и видео дефектов товара.

