



Демидовский
университет



ФОНД
ПРЕЗИДЕНТСКИХ
ГРАНТОВ



Памятка покупателя: защита прав потребителей при дистанционной покупке товаров на маркетплейсах

Современная статистика демонстрирует нам, что маркетплейсы стали основной инфраструктурой для обеспечения повседневных семейных и личных потребностей. Миллиардные обороты подтверждают массовое доверие и привычку покупать дистанционно одежду, обувь, товары для дома, детские товары и косметику.

Но именно эта популярность демонстрирует ключевые проблемы дистанционной торговли:

1. Рост рисков контрафакта и случаев несоответствия товара, ведь огромный оборот привлекает недобросовестных продавцов, которые могут продавать вещь под видом оригинальной.
2. Нарушения права на отказ от товара, так как распространённая практика требований оплаты товара в ПВЗ (пункте выдачи заказов) до вскрытия упаковки, а также навязывания условий возврата, не предусмотренных законом, прямо противоречит ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Покупатель, с одной стороны, получает удобство и широкий выбор при дистанционном выборе определённой вещи, а с другой стороны - несёт повышенные риски финансовых потерь из-за невозможности полноценного осмотра товара до оплаты и трудностей принуждения недобросовестного продавца к исполнению обязательств

В связи с этим покупателю (потребителю) **важно знать основные правила безопасности покупки товаров на маркетплейсах**, которые имеют некоторые особенности в сравнении с покупкой товаров в привычных магазинах

1. Что собой юридически представляет маркетплейс?

Маркетплейс – это онлайн-платформа, которая объединяет продавцов и покупателей в одном месте. По сути, это цифровой торговый центр, где разные компании предлагают свои товары

или услуги, а покупатели могут выбирать, сравнивать и приобретать их на одной площадке

В преамбуле Закон РФ «О защите прав потребителей» называет маркетплейс **агрегатором**, который выступает посредником по оплате и передаче товара между покупателем и продавцом, то есть если в обычном договоре купли продажи покупатель и продавец взаимодействуют непосредственно, то в маркетплейсе схема взаимоотношений состоит из трех субъектов: покупатель - маркетплейс - продавец

В связи с этим, важно понимать, к кому и с какими претензиями по товару покупатель может обратиться: к продавцу товара или агрегатору (владельцу торговой площадки). Этот вопрос зависит от следующих обстоятельств:

- от характера претензии относительно товара (его качества, идентичности заказу, количества и т.п.) либо относительно его доставки (сроков, сохранности и т.п.)
- от того, кто (продавец или агрегатор) по условиям конкретной покупки или правилам функционирования маркетплейса осуществлял хранение и доставку товара

2. Особенности оплаты товара на маркетплейсе

2.1 Цена товара.

Цена товара определяется продавцом и указывается в карточке товара (публичная оферта) в рублях РФ и включает налог на добавленную стоимость. Наряду с ценой товара в карточке товара (если доставка осуществляется из-за рубежа) также может быть указан размер таможенных пошлин, которые подлежат оплате в случаях, установленных нормативными актами ЕАЭС и Российской Федерации

Юридически оплата на маркетплейсах - это агентская схема, при которой маркетплейс выступает посредником (агентом) между покупателем и продавцом (принципалом). В частности, покупатель оплачивает товар на сайте или в приложении, деньги поступают на счет маркетплейса, который действует как агент (посредник).

Маркетплейс удерживает свою комиссию (за продажу, логистику, хранение, возврат) и перечисляет чистую выручку на расчетный счет продавца (ИП или самозанятого).

2.2 Форма оплаты

Существуют следующие формы оплаты товара покупателем:

А) Наличная

Б) Безналичная

Виды безналичной оплаты товара:

- Один из наиболее распространённых способов оплаты на маркетплейсах - использование электронных кошельков и банковских карт. Пользователи могут привязать свою карту или создать кошелек прямо на платформе маркетплейса. При оформлении заказа деньги автоматически списываются с баланса кошелька или карты пользователя. Также оплата товара с помощью платежной системы Банка России (СБП)
- Системы электронных денег. Многие маркетплейсы предоставляют возможность оплаты через системы электронных денег, такие как PayPal, WebMoney и другие
- Площадки практикуют привлечение оплаты товара с помощью подарочных сертификатов. Также встречается оплата баллами и бонусами разнообразных площадок

2.3 Порядок оплаты

«Моментом оплаты товара» являются [следующие варианты](#):

- **Единовременный платеж** при заказе, а точнее полная оплата товара в момент оформления заказа
- **При получении** (наложенный платеж). Оплата товара в момент его получения. Данный способ доступен не всегда и может быть ограничен
- **Рассрочка** — это оплата товара периодическими платежами, распределёнными во времени до полного погашения его цены. Покупатель получает товар сразу, а платит за него частями
- **Отсрочка** — это оплата полной стоимости товара единовременно, но через определённое время после его получения (например, через 30 дней)

Дополнительно к отсрочке и рассрочке применяется п. 4.1 ст. 16.1 Закона о защите прав потребителей. Согласно данной норме, продавцу запрещено устанавливать разные цены на один и тот же товар в зависимости от того, использует ли покупатель сервис рассрочки (оплаты частями) или отсрочки (оплаты через определённое время)

- **Оплата с привлечением кредитных средств** является важной особенностью! При выборе формы оплаты – кредит (кредитная карта), заключается иной договор, не связанный с договором купли-продажи товара, нужно это помнить и учитывать все допустимые возможности, риски, а их там очень много!

3. Что должен иметь в виду покупатель в плане возврата товара?

3.1. «Репутация» вашего онлайн аккаунта

Маркетплейсы активно борются с «потребительским экстремизмом», вводя платную обратную логистику за возврат качественного товара, если ваш аккаунт имеет отрицательную репутацию и процент выкупа слишком низок

Если раньше примерка всегда была бесплатной, то теперь в некоторых случаях за обратную доставку платит покупатель. На примере Wildberries: Тариф зависит от объема. 46 рублей за первый литр + 14 рублей за каждый следующий. Возврат зимнего пуховика или крупной техники обойдется достаточно дорого

Важный нюанс: Возврат бракованного товара для покупателя должен быть обеспечен бесплатный. Расходы несет продавец. Маркетплейс видит историю ваших возвратов. Если вы часто возвращаете вещи "просто не понравилось":

- Стоимость доставки и возврата для вас может вырасти
- Могут ограничить оплату при получении (заставят вносить 100% предоплату)
- Ограничат одновременное количество заказов

3.2. Осмотр в ПВЗ: ваша обязанность

Раньше можно было прийти домой, спокойно померить и вернуть. Сейчас все заказы обязательно вскрываются вместе с сотрудником ПВЗ под запись камеры до его примерки или получения

Что делать вам:

- **Вскрывать товар.** Если вы откажетесь и уйдете мерить домой, а потом обнаружите брак или несоответствие, доказать, что это не вы повредили товар, будет сложно
- **Фиксируйте брак сразу.** Заметили дефект (царапина, скол, пятно)? Требуйте возврат

В случае **отсутствия видеофиксации**, возврат оформляется через личный кабинет (что может быть затруднительно в некоторых случаях), товар сдается в ПВЗ и уезжает на склад для проверки.

3.3. «Вам прислали не то» или брак

Это единственный сценарий, где вы остаетесь в сильной позиции. Брак или не тот товар – это бесплатный возврат.

- 1. Фиксируете, делаете скриншот карточки товара** (описание, фото) и видео распаковки бракованного заказа
- 2. Оформляете в личном кабинете возврат** с причиной «Брак» или «Несоответствие описанию»
- 3. Требуете, чтобы расходы по обратной доставке оплатил продавец** (или маркетплейс)

3.4. Сроки возврата.

Сроки зависят от причины возврата и площадки

- Если вы просто передумали (товар качественный, но не подошёл по цвету/размеру), то после получения у вас есть 7 дней. А если продавец вообще не приложил к конкретному товару письменную инструкцию о том, как и в какие сроки вернуть такой товар, то срок увеличивается до трёх месяцев
- Когда вы обнаруживаете брак, вы вправе предъявить требования (вернуть деньги, заменить товар и т.п.) в течение гарантийного срока. А если гарантия не установлена — в течение двух лет с момента, когда товар вам передали. Это прямо следует из статей 18–19 Закона РФ «О защите прав потребителей». И тут правило такое: даже если в оферте маркетплейса прописан короткий срок (например, всего 7 дней), вы всё равно можете опираться на закон — условия площадки не могут ухудшить ваше положение

Важный нюанс!!! Следует помнить, что (как и в обычных магазинах) некоторые товары могут относиться к категории невозвратных, например, медизделия (градусники), нижнее белье, носки, парфюмерия, пищевая продукция, лекарства, цифровой контент и др.

Перечень невозвратных товаров утверждён постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 №2463.

3.5. Невостребованный покупателем товар

В большинстве случаев, товары, которые не были забраны вовремя, уезжают обратно на склад. НО по условиям некоторых маркетплейсов возврат невостребованного товара продавцу может быть платным

Пошаговая инструкция: как действовать

1. Проверяйте карточку товара перед покупкой:

- Есть ли бесплатный возврат?
- Относится ли товар к списку невозвратных?
- Какой срок возврата?
- Какие условия возврата?

2. При получении (в ПВЗ):

- Соглашайтесь на вскрытие упаковки с товаром при сотруднике и под камерой. Если товар бракованный (сколы, пятна), фиксируйте это сразу на видео/фото в присутствии сотрудника ПВЗ. Это главное доказательство, чтобы не платить за возврат и быстро его оформить.
- В ином случае, оформляйте возврат через личный кабинет, и после одобрения заявки приносите товар на пункт выдачи, откуда его направят на склад.

3. Оформление возврата (в приложении):

- Брак: Оформляйте как "ненадлежащее качество". Требуйте бесплатного возврата.
- Не подошел: Будьте готовы оплатить комиссию, в некоторых случаях, за возврат (по тарифам площадки).

Совет: Перед покупкой зайдите в раздел «Возврат» в приложении конкретного маркетплейса (WB, Ozon, Яндекс Маркет и др.). Их условия могут различаться кардинально, и знание этих деталей сэкономит вам время и деньги

4. Основные риски, связанные с защитой прав покупателя на маркетплейсах

4.1. Проблема права на получение достоверной информации

Одной из проблем, с которой сталкиваются при рассмотрении споров, связанных с защитой прав потребителей при покупках на маркетплейсах, заключается в обеспечении права потребителя на получение достоверной информации об изготовителе и товаре. Согласно ст. 8 Закона РФ «О защите прав потребителей», производитель должен предоставить полную и точную информацию о товаре и, по запросу потребителя, подтвердить свои полномочия, включая адрес (местоположение) продавца и место производства товара. Что касается маркетплейсов, то именно продавец обязан передать агрегатору(маркетплейсу) точные данные о себе. Таким образом, ответственность маркетплейса ограничивается проверкой достоверности информации, предоставленной продавцом

4.2. Проблема ответственности информационных посредников

Гражданский кодекс РФ в ст. 1253.1 также устанавливает обязанность информационного посредника (маркетплейса) не только размещать достоверную информацию о продукции, но и осуществлять контроль за защитой прав на объекты интеллектуальной собственности. В ст. 1253.1 Гражданского кодекса РФ достаточно неопределенно формулируются условия ответственности информационных посредников, а именно: они не несут ответственности, если не инициировали публикацию информации, не вносили в неё изменений и не знали в добросовестности, что информация использует объекты интеллектуальных прав без разрешения. Это приводит к противоречивым судебным практикам и может затруднять защиту прав потребителей на маркетплейсах, порождая путаницу и иногда делая невозможным соблюдение этих прав

4.3. Проблема со сроками возврата

Согласно статье 26.1 Закона «О защите прав потребителей», у покупателя есть право вернуть товар без объяснения причин

в течение семи дней после покупки. Однако из-за того, что покупатели зачастую обращаются к информационным агрегаторам, а не к продавцам напрямую, может возникнуть ситуация, когда семидневный срок истекает до начала процесса возврата. На практике возникают сложности с защитой данного права потребителем, когда срок уже прошел, если первоначальное обращение с требованием о возврате денег было направлено покупателем не к продавцу, а к оператору агрегатора

4.5. Проблема сложности доказывания: на кого (продавца или оператора агрегатора) возлагается ответственность в случае спора

Согласно закону «О защите прав потребителей», владелец маркетплейса несет ответственность за предоставление потребителю недостоверной или неполной информации о товаре или продавце, если на основании этой информации был заключен договор купли-продажи. Однако, если такая информация была предоставлена продавцом и опубликована агрегатором без изменений, то ответственность лежит на продавце. Маркетплейсы выступают в качестве посредников между продавцами покупателями, что усложняет структуру правоотношений. Возникает вопрос о распределении ответственности между платформой и непосредственным продавцом товара. Многие маркетплейсы позиционируют себя исключительно как информационные площадки, отказываясь от ответственности за качество товаров и исполнение обязательств продавцами

4.6. Риски и проблемы связанные с личностью продавца

По условиям продажи конкретного маркетплейса покупатель может остаться один на один в решении вопроса об ответственности с продавцом, который может жить в другом регионе, не отвечать в соцсетях и на звонки и т. д.

5. Покупка не на официальных маркетплейсах

От покупки товаров через маркет-плейсы следует отличать приобретение через соцсети, где взаимодействие происходит, по сути, между двумя физическими лицами (например, в «ВКонтакте», «Авито» и т.п.)

Соответственно, при покупке товара у физического лица на основе размещенной на его страничке в соцсети информации следует понимать, что:

1. Оплата товара по предоплате на личную карту - это всегда зона повышенного финансового риска, т.к. не исключено мошенничество: после получения аванса «продавец» может просто заблокировать вас и удалить страницу. При этом впоследствии непросто доказать факт сделки, т.к. перевод на карту физическому лицу - это не покупка, а добровольный перевод средств. Доказать факт сделки в суде гораздо сложнее.

2. Закон «О защите прав потребителей» регулирует отношения между гражданами, приобретающими товар для своих личных нужд – с одной стороны и юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями в качестве продавцов - с другой. В свою очередь в споре двух граждан действуют общие нормы Гражданского кодекса РФ, где предусмотренные данным законом гарантии защиты прав потребителя отсутствуют. В частности, у покупателя нет права на возврат доброкачественного товара, на компенсацию морального вреда, регламентированных законом сроков передачи товара и т.п.

*Пошаговую инструкцию в рамках проекта «Юристы на защите прав и интересов семей Ярославской области», реализуемого при поддержке Фонда президентских грантов, подготовили студенты второго курса юридического факультета ЯрГУ им. П.Г. Демидова: Карина Ульхова, Захар Владимиров, Анастасия Иванова, Иван Крюков, Арсений Федотов
Наставник Ольга Игоревна Сочнева*