

Что такое маркетплейс?

Маркетплейс – платформа для электронной торговли, на которой товары одновременно продают множество продавцов.

Как правильно выбирать товар на маркетплейсах?

Проведите мини-исследование:

1. Сравните цены на разных платформах.

2. Посетите сайт официальных дистрибьюторов товара и посмотрите его реальную стоимость.

Цена на маркетплейсе не должна быть заниженной. Если товар предлагают купить за полцены, то, вероятнее всего, перед вами подделка. По данным Digital ВЭД (платформа для ведения бизнеса) подделками заполнено более 30% прилавков.

3. Изучите отзывы о товаре.

В Интернете есть сайты, посвященные отзывам покупателей, а также на самих платформах люди оставляют комментарии в карточке товара.

4. Задайте вопросы продавцу о товаре.

Продавец заинтересован в продаже товара, поэтому добросовестный предприниматель будет охотно отвечать на вопросы. Не бойтесь запросить дополнительные фото и видео товара. Если дефект хорошо виден на фото и видео, шансы на возврат денег за бракованный товар выше.

5. Оплачивайте покупку товара при получении.

При заказе товара по возможности выбирайте оплату за него при получении, чтобы перед покупкой можно было осмотреть и проверить товар на наличие брака.

Защита потребителей при покупке товаров на маркетплейсах

Маркетплейсы, в соответствии с Законом о защите прав потребителей от 07.02.1992 № 2300-1 (далее – Закон), квалифицируются как агрегаторы информации о товарах или услугах и имеют обязанности и ответственность перед потребителями:

1. Маркетплейс обязан раскрыть информацию о том, кто является продавцом (пункт 1.2 статьи 9 Закона), с указанием наименования и отдельных реквизитов (ОГРН/ОГРНИП). Эта информация может быть в карточке товара, в сведениях о заказе, в электронном чеке.

2. За качество товара отвечает изготовитель, но свои претензии можно предъявлять также и продавцу (статьи 18, 19 Закона). Сам маркетплейс, если он не является продавцом товара, не должен принимать и рассматривать претензии по качеству товара, но может выступать посредником при передаче претензий и ответов на них.

3. Если недостаток был обнаружен после приобретения товара, потребителю рекомендуется ознакомиться с условиями возврата товара (направления претензии), прописанными на сайтах маркетплейсов. Например, на некоторых платформах необходимо заполнить заявку в «личном кабинете», приложив при этом фото и видео товара с дефектом.

4. После заявления претензии по качеству продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара (пункт 5 статьи 18 Закона).

5. Если возникает спор о причинах возникновения недостатка, то проводится

экспертиза товара за счет продавца (пункт 5 статьи 18 Закона).

6. Если гарантийный срок менее двух лет, и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу претензию. В этом случае потребитель должен сам доказать (*то есть провести экспертизу за свой счет*), что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента (пункт 6 статьи 18 Закона, пункт 5 статьи 19 Закона).

7. В течение гарантийного срока (*о нем продавец должен сообщить при продаже товара*) потребителю не нужно проводить экспертизу за свой счет (пункт 6 статьи 18 Закона). Достаточно обратиться к продавцу с претензией, указав на выявленные недостатки и заявить одно из требований (пункт 1 статьи 18 Закона):

- потребовать замены на товар этой же марки (модели, артикула);

- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим пересчетом покупной цены (*замена осуществляется за 7 дней*);

- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

- потребовать безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом (*срок – не более 45 дней*);

- отказаться от исполнения договора купли-продажи товара и потребовать возврата уплаченной за товар суммы (*требование рассматривается в течение 10 дней*). По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.