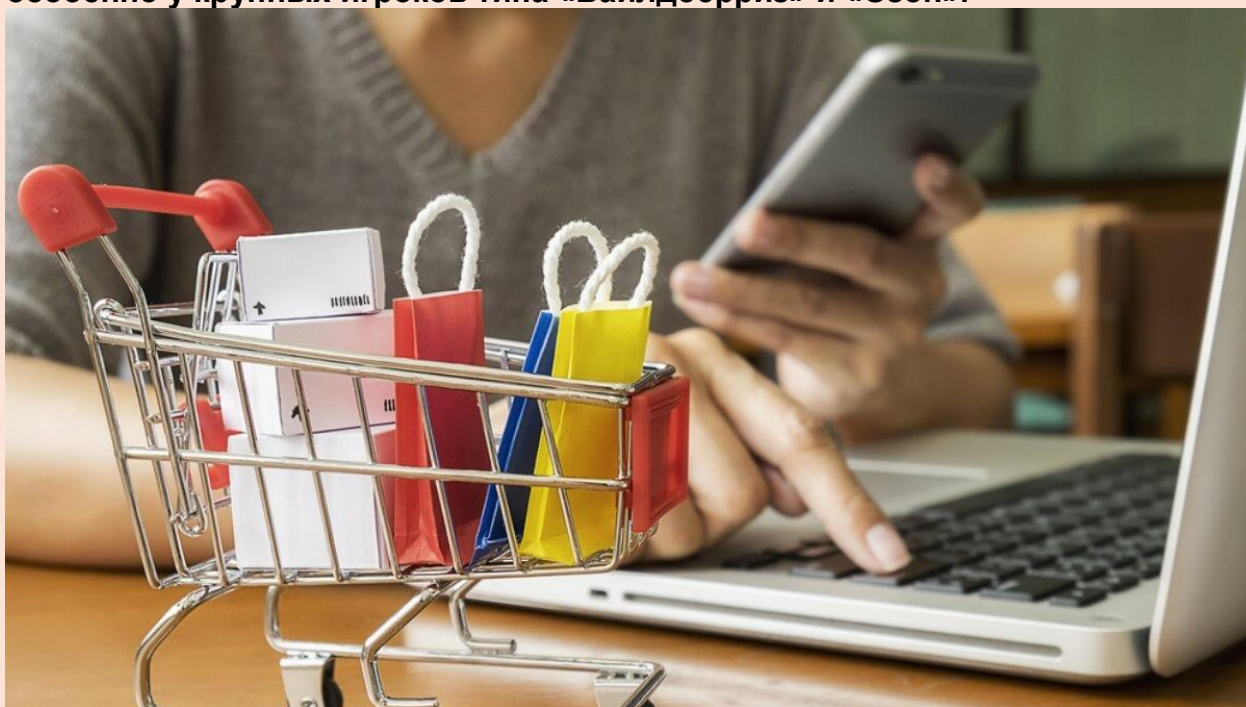


Онлайн-покупки: что и как

Маркетплейсы, интернет-магазины — палочка-выручалочка современного человека. Пандемия и ограничения спровоцировали бум онлайн-продаж, особенно у крупных игроков типа «Вайлдберриз» и «Озон».



Благодаря личной юридической практике могу с уверенностью утверждать, что информированность о законах дистанционной торговли, касающихся защиты прав потребителей, у тех самых потребителей довольно низкая. Мало кто читает правила возврата и компенсации за некачественные товары на самих маркетплейсах и сайтах, а со знанием законов все еще сложнее.

Начнем с того, что маркетплейсы — только площадка. Они под каждым товаром пишут, кто продавец. Конечно, можно вернуть некачественный товар и по правилам маркетплейса, но если он отказывается принять продукт — следует обратиться напрямую к продавцу.

Требовать от маркетплейса исполнения законов РФ, относящихся именно к продавцам, — это как если бы вы пришли на овощной рынок, купили гнилой картофель, а потом пришли к директору рынка требовать возврат денег. Если директор сам договорился с продавцом — он, конечно, может вернуть вам деньги, но это что-то из параллельной вселенной. Ваш истинный адресат для претензий — продавец картошки.

Что должен знать покупатель до того, как получит товар?

Единственный недостаток дистанционной покупки — вы не можете ее пощупать, потрогать, взять в руки аналог и сравнить в реальности. Сразу вспоминаются смешные и странные покупки с «Алиэкспресс», правда?

Не всегда даже карточки товаров на тех же маркетплейсах заполнены настолько, чтобы сформировать у потребителя представление о продукте хотя бы на 90%.

Поэтому дистанционная продажа — дополнительный риск; такую торговую деятельность регулирует отдельный закон РФ, опираясь на общие положения Закона о защите прав потребителей.

Отказаться от доставки товара человек имеет право *в любое время* до его передачи. После получения — в течение 7 дней, если продукт оказался не тех параметров: одежда не подошла, мягкая игрушка не того цвета и так далее. Если не нарушен товарный вид — возвращайте. Товарный вид — это оригинальная упаковка + упаковка маркетплейса со штрих-кодами и маркировками + сам товар, у которого сохранены все потребительские свойства. Еще следует иметь под рукой подтверждение факта покупки, например: электронный чек, подтверждающий оплату товара, если это интернет-магазин, или скриншот с приложения маркетплейса.

Внимание! Потерянный чек не означает, что вернуть товар невозможно. При других доказательствах, например той же маркировки товара или выписки из банка о переводе денег на расчетный счет продавца, последний обязан принять товар в 7-дневный срок. Исключения по возврату следующие:

- Медицинские, лекарственные препараты.
- Товары, пришедшие за 7 дней в негодность по вине покупателя. Именно поэтому, получая сложную технику, надо проверять ее дееспособность в присутствии продавца, требовать акт приемки-передачи и накладные.
- Если товар создан по индивидуальному заказу и воспользоваться им может только данный покупатель. Например, единственная в своем роде, сделанная под заказ золотая кровать. Ее, конечно, можно продать повторно, но закон не предусматривает ее возврат. Только если договоритесь с продавцом и расторгните сделку купли-продажи.

Продавец обязан до момента оплаты или передачи товара предоставить информацию о правилах возврата. Именно поэтому они *есть* на маркетплейсах. Так гиганты онлайн-продаж защищаются от обвинений в неинформированности потребителя. По умолчанию или с дополнительным указанием от маркетплейса вы должны с ними ознакомиться.

Если онлайн-продавец каким-либо образом не проинформировал вас о правилах возврата и компенсации за некачественный товар, вы имеете право вернуть его в течение аж трех месяцев с момента передачи. Например, если на сайте нет соответствующего раздела по возврату товара, продавец не прописал правила в договоре оферты или в ином письменном виде не уведомил вас — вы вправе воспользоваться правом возврата. Вариант «а мне не сказали, куда смотреть» не пройдет.

Что делать, если товар оплачен, но доставка задерживается?

Хороша ложка к обеду. Подарок на день рождения неактуален на следующий день или новый купальник не успел к отпуску? — Отказывайтесь от товара. При условии, что сроки доставки, о которых вы, конечно же, должны быть проинформированы заранее, в письменном или электронном виде, были нарушены. Либо вы можете предъявить претензию продавцу через суд. Возможно

также договориться на перенос в разумных пределах сроков доставки, если вас устраивают таковые. Если и разумные сроки «потерпели фиаско» — с момента вашего письменного требования о доставке товара продавец в течение 7 дней обязан исполнить обязательства, а если нет — подавайте иск в суд.

Как быть с доставкой платной и бесплатной при онлайн-покупке?

Если вы оплатили доставку и не получили товар, деньги — стоимость продукта + доставки — вам должны вернуть. Если отказываетесь в момент передачи и позднее, продавец вправе удержать стоимость доставки, только если товар вам просто не понравился. В случае если выявлен брак, ненадлежащее качество, нарушена функциональность — продавец полностью возместит вам стоимость продукта и доставки. Деньги вам обязаны зачислить не позднее 10 дней.

Не заметил брак, недокомплект — забрал товар и тут — сюрприз. Что делать?

Известить об этом производителя/продавца в течение 20 дней. Если на выбранный вами товар не предусмотрен срок годности или гарантия — можете заявить о недостатках товара в срок, не превышающий двух лет со дня передачи. Двух лет!!! Другое дело, что продавец может не согласиться с вашими претензиями и полезть, что называется, «в бутылку», тогда это — судебное разбирательство. Естественно, если вы требуете возврата денежных средств за некачественный товар в течение срока годности или гарантийного — никаких проблем возникнуть не может. Имеете полное право.

Можно деньгами, а можно...

- Законом предусмотрено, что продавец и/или производитель может за свой счет устранить недостатки.
- Сделать скидку за, например, дефекты в упаковке или внешнем виде, не влияющие на функционал.
- Возместить вам убытки, связанные с исправлением недостатков.
- Заменить товар на такой же или аналогичный с учетом разницы в цене. В отношении сложной техники и очень дорогих товаров это правило действует в случае выявления серьезных недостатков.

А еще...

Если в результате использования товара в течение гарантийного или после него в срок, соответствующий вышеизложенным правилам возврата, вы понесли убытки и сможете это доказать — все возмещает продавец.

Например, вы заказали онлайн небольшой генератор на дачу, а он был неисправен и сгорел, «прихватив» с собой проводку. В результате вам пришлось произвести ремонтные работы за свой счет. Чеки, доказательства поломки, последствий — в суд, и взыскивать ущерб с продавца.

Общее правило для всех, кто возвращает товар после онлайн-покупки, — требование документального подтверждения о факте возврата. Если

производитель по каким-то причинам не хочет выдавать вам соответствующий документ, при предъявлении иных доказательств факт возврата считается совершенным.

Что такое процент выкупа и как он влияет на онлайн-покупки?

Умные маркетплейсы защищаются от потребительского экстремизма. От тех, кто заказывает 20 одинаковых по размеру, но разных по цвету платьев, чтобы взять одно, а остальные отправить назад за счет площадки, от онлайн-шопоголиков, просто для удовлетворения жажды покупки заказывающих коробками продукцию, и так далее.

Процент выкупа — это не деньги, это соотношение тех товаров, которые забрали, и тех, что вернули, для каждого конкретного покупателя. Он может превратиться в деньги примерно так: вы забираете 5% того, что заказываете — вам перекрывают оплату при получении и возможность бесплатной доставки.

Справедливости ради стоит отметить, что площадки-гиганты все больше ужесточают требования для своих продавцов, потому что борются за репутацию. А это значит, процент высококачественных товаров на маркетплейсах стремится к 100, а количество возвратов уменьшается. Но, согласитесь, удовольствие от выбора офлайн при покупке и примерке, например, дорогих платьев, не заменит ни одна компьютерная программа или алгоритм.

<https://www.if24.ru/>