**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 видятразницу между «маркетплейсом» и интернет – магазином,соответственно, не понимают, кто является продавцом.

Отличие маркетплейса от интеренет – 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 маркетплейсоввнастоящее 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 обмене непродовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар, **необходимо предъявлять непосредственно продавцу.**

Владелец агреготора 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 приобретённый 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 кантатных 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.

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**](mailto: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**