**Онлайн-покупки.**

**Покупки онлайн стали для нас обыденным делом.**

**Одежда, обувь, техника, продукты и многое другое всё чаще и чаще приобретаются в интернет-пространстве.**

Покупатели, совершая такие покупки, часто путают такие понятия как «маркетплейс» и «интернет-магазин», соответственно, не понимают, кто является продавцом. А понимать у какого именно продавца был приобретен товар важно, особенно в случае, если потребитель принял решение по каким-либо причинам отказаться от своей покупки.

Для начала давайте разберемся в чем отличие обычного интернет-магазина от маркетплейса. Интернет-магазин – это сайт одной конкретной организации, одного продавца (например, интернет-магазины одежды: Zarina, Остин, Вefree и т.д.), а маркетплейс – это посредник между покупателями и продавцами (Вайлдберриз, Озон, Яндекс Маркет, СберМегаМаркет и др.).

Для справки: маркетплейс – это электронная торговая площадка, которая продаёт товары и услуги разных продавцов в сети Интернет. При этом сам маркетплейс, также, может выступать в роли продавца товаров.

Маркетплейсы по роду своей деятельности подходят под такое понятие как «владелец агрегатора» (далее – агрегатор), которое закреплено в Законе «О защите прав потребителей». Согласно указанному закону агрегатор обязан довести до сведения потребителя всю необходимую информацию о товаре, сведения о продавце (фирменное наименование, место нахождения, т.е. адрес, режим работы, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица либо фамилию, имя, отчество, государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя).
Статьей 12 Закона о защите прав потребителей закреплено положение, в соответствии с которым ответственность за передачу покупателю товара ненадлежащего качества и обмен непродовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар, приобретенного на маркетплейсах, несет продавец (исполнитель), если соглашением, заключенным между продавцом и маркетплейсом, не предусмотрено иное.
Итак, мы разобрались и убедились в том, как важно при покупке товаров в сети Интернет, а особенно на маркетплейсах, обращать внимание на то, кто является продавцом товара.
Теперь давайте поговорим о том, возможен ли вообще возврат товара, приобретенного онлайн?

Ответ однозначный – да.

В случае, если потребитель хочет отказаться от товара надлежащего качества, то он вправе это сделать в любое время до его получения, независимо от того, была ли произведена оплата товара (п. 4 ст. 26.1 Закона О защите прав потребителей). Также, отказаться от товара надлежащего качества можно в следующие сроки:

· в течение семи дней после передачи товара;

· в течение трех месяцев с момента передачи товара, если в момент его доставки потребителю не была предоставлена письменная информация о порядке и сроках возврата товара.

НО важно помнить, что возврат товара в вышеуказанные сроки возможен при соблюдении следующих условий:

- сохранены товарный вид, потребительские свойства товара, а также имеется документ, подтверждающий факт и условия его покупки. При отсутствии такого документа можно ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца, например, на выписку с банковского счета, содержащую сведения, позволяющие идентифицировать покупку. При этом оплата товара путем перевода покупателем средств на счет третьего лица, указанного продавцом, не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной за товар суммы при его возврате;

- товар не имеет индивидуально-определенных свойств, в силу которых он может быть использован исключительно покупателем, приобретающим его.
Если же приобретенный товар оказался некачественным, то на основании п. 5 ст. 26.1 Закона О защите прав потребителей, последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом установлены положениями 18 - 24 указанного Закона, и аналогичны последствиям при приобретении товаров обычным способом.

При обнаружении в товаре недостатков, которые не были оговорены продавцом, покупатель вправе по своему выбору:

а) потребовать безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;

б) потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

в) потребовать замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом цены товара (в отношении технически сложных и дорогостоящих товаров эти требования подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков);

г) отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет покупатель должен возвратить товар с недостатками.

Покупатель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Многие маркетплейсы реализовали систему доставки товаров таким образом, что перед приобретением товара у потребителя есть возможность осмотреть и проверить приобретаемый товар. Если при таком осмотре покупатель передумал покупать товар либо обнаружил в нём недостатки, то у него есть право отказаться от покупки позиции непосредственно в пункте выдачи, и, в случае предоплаты, потребовать возврата денежных средств.

В случае, если недостаток был обнаружен после приобретения товара, то потребителю рекомендуется ознакомиться с условиями возврата товара, прописанными на сайтах маркетплейсов.

Например, на некоторых площадках необходимо заполнить заявку в «личном кабинете», приложив при этом фото и видео товара с дефектом. Такая заявка и будет считаться письменной претензией покупателя к продавцу.

Согласно нормам законодательства (п. 21 Постановления Правительства от 31.12.2020г № 2463 о правилах торговли) продавец обязан довести до сведения потребителя информацию о форме и способах подачи претензий в его адрес, в случае если такая информация продавцом не представлена, потребитель вправе направить претензию в любой форме и любым способом.

Помните, какие бы правила возврата товара не были прописаны у маркетплейса, они не должны нарушать вышеуказанные нормы законодательства!