



Особенности покупки товаров на маркетплейсах

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области,
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по Свердловской
области» 2022 г

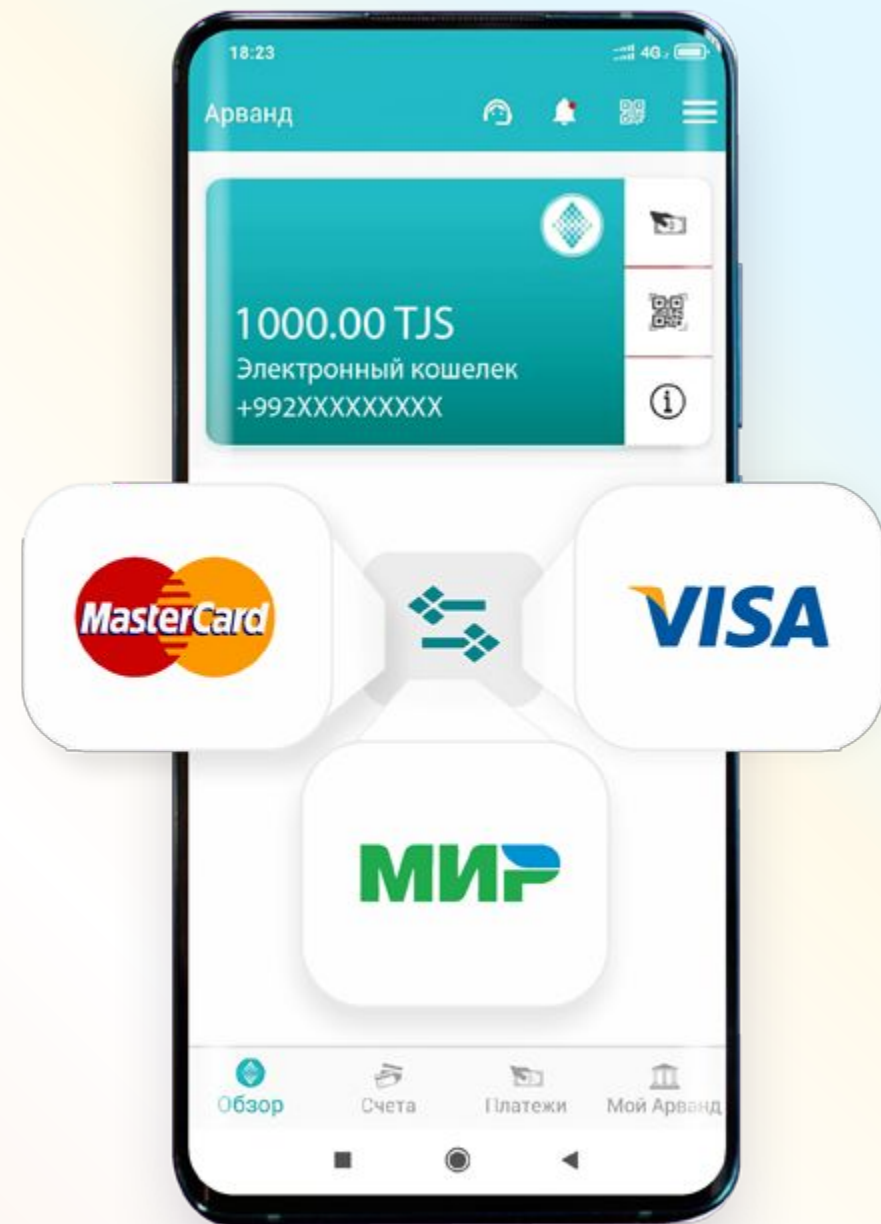
**Всемирный день прав
потребителей
ежегодно отмечается 15 марта**

**В 2022 г. Международной Федерацией
потребительских организаций
Consumers International (CI) объявлен девиз
Всемирного дня прав потребителей:**

***«Справедливые цифровые финансовые услуги»
(Fair Digital Finance)***

Во всем мире происходит быстрое развитие цифровых финансов. 1,7 миллиарда взрослых людей в мире не имеют банковского счета, однако 1,1 миллиарда из них имеют мобильный телефон, с помощью которого покупают товары и осуществляют платежи.

Ожидается, что к 2024 году число потребителей цифровых финансовых услуг превысит 3,6 миллиарда человек (*Juniper Research, 2020*)



В России в 2021 году в 2,5 раза выросла онлайн-торговля. Интернет-магазины осуществили 237 млн заказов на общую сумму 329 млн рублей. В одном только декабре общая сумма заказов составила 46 млрд рублей — это в 1,5 раза больше, чем за весь 2019 год.

По данным с сайта

https://www.dp.ru/a/2022/02/03/Rossijskij_rinok_onlajn-t



В последнее время широкое распространение получили торговые площадки, на которых потребитель имеет возможность выбрать и купить товары у различных продавцов.

Чаще всего такие площадки называются маркетплейсами



marketplace 

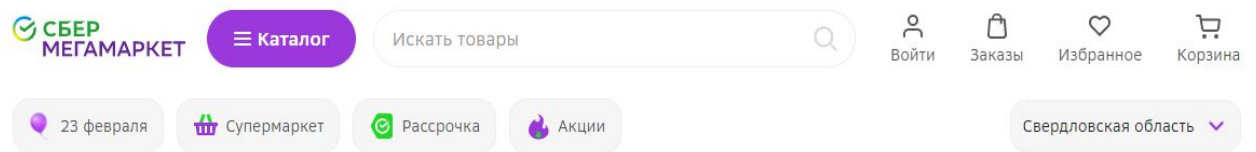
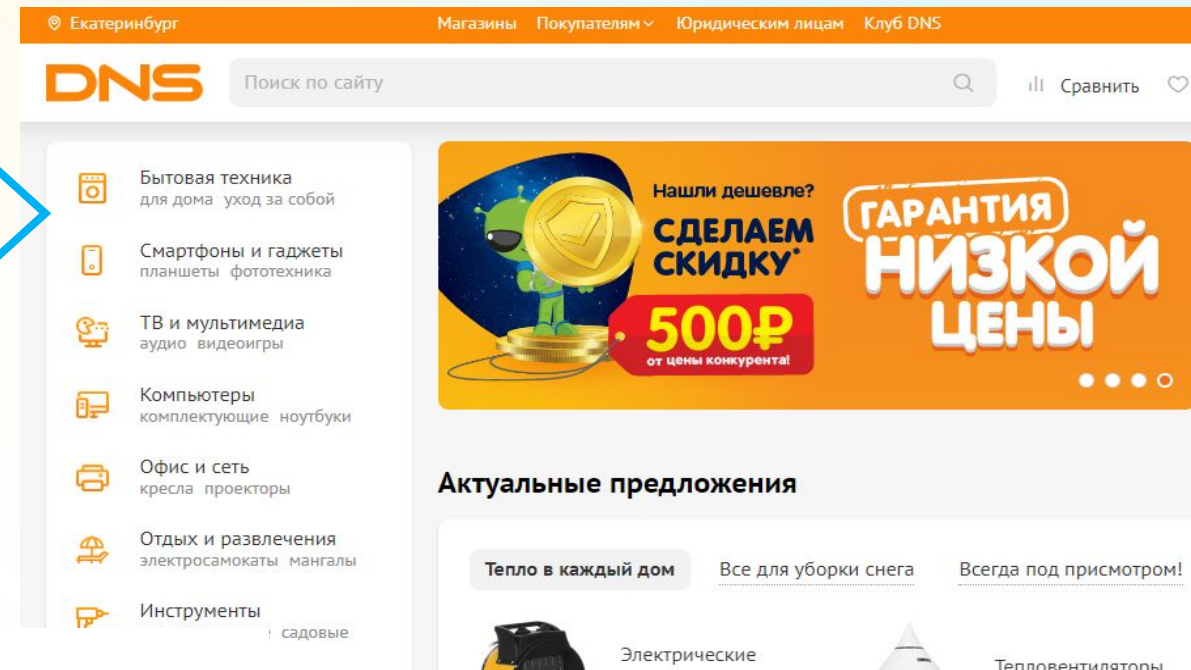
Особенности покупки товаров на «маркетплейсе»



Поиск и выбор товаров в сети «Интернет», чаще всего, происходит на таких сайтах, как:

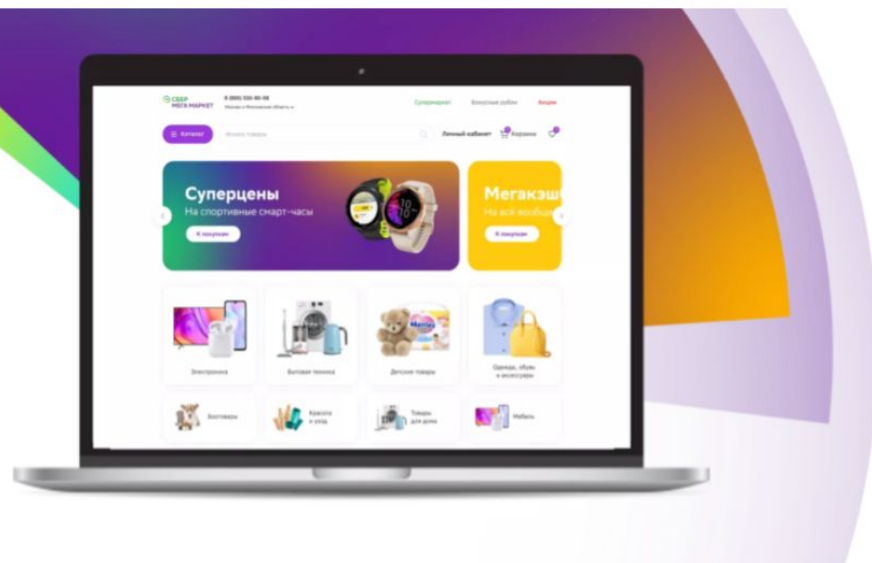
- сайт непосредственно интернет-магазина,
- сайт владельца агрегатора информации. ***Обычно именно такие сайты называются «маркетплейсами»***
- информационный сайт для размещения предложений о товарах («виртуальный каталог»).

Интерне
Т-
магазин



Маркетплейс
СберМегаМаркет

К покупкам



Агрегатор
информаци
и

**Информационный ресурс
с
объявлениями
о продаже
товаров**

Для бизнеса Магазины Помощь



Авто Недвижимость Работа Услуги Ещё

Любая категория



Поиск по объявлениям

только в названиях

только с фото

сначала из Екатеринбурга

Личные вещи

Транспорт

Работа

Автозапчасти и аксессуары

Для дома и дачи

Недвижимость

Предложение услуг

Хобби и отдых

Электроника

Животные

Готовый бизнес и оборудование



Правила
онлайн-
покупок



Договор
купи-
продажи



Время
выбирать
мебель



Снегоходы
и квадро-
циклы



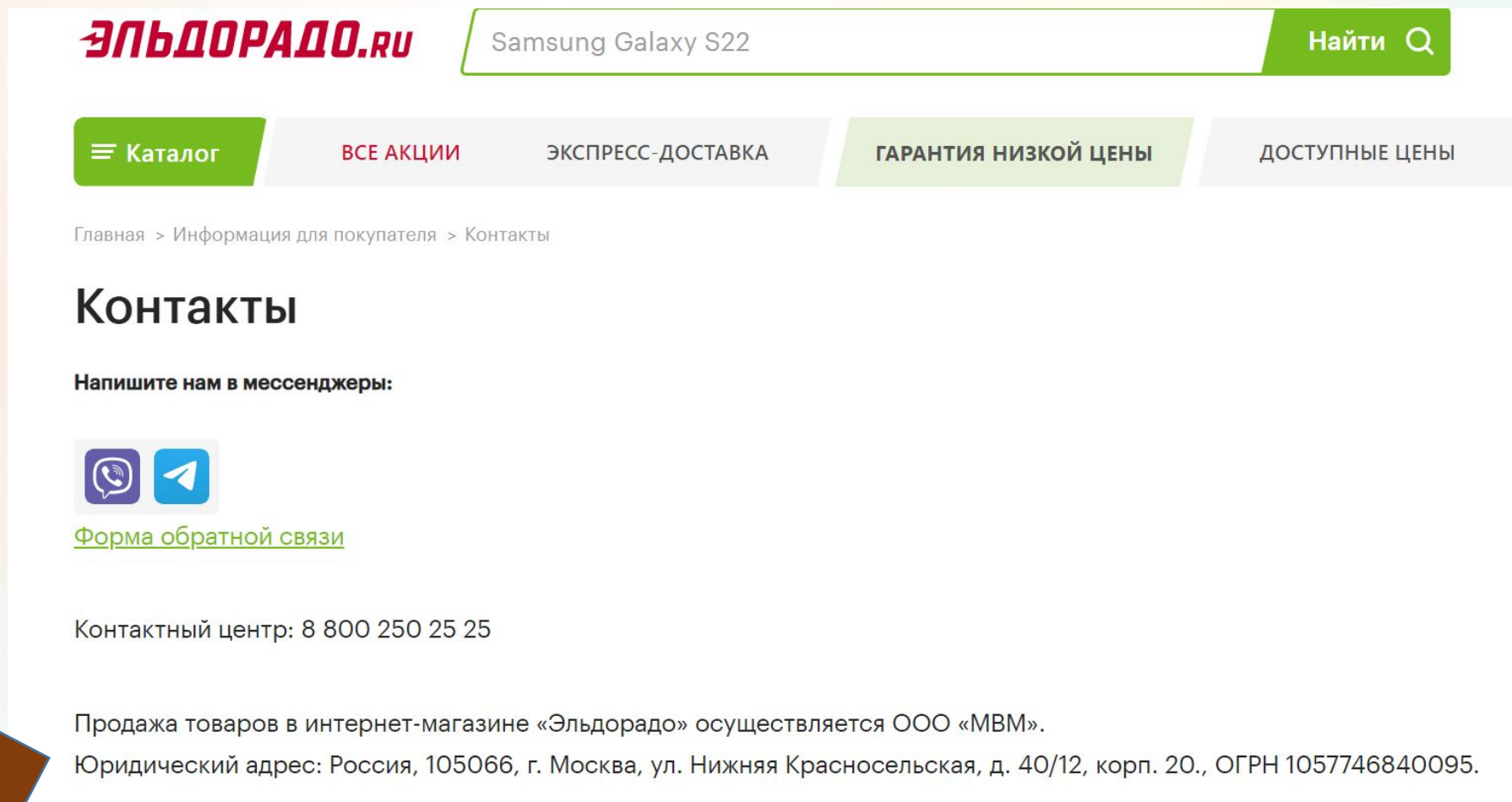
Авито
Доставка
от 49₽



Провер
работо
дателя

Продажа товаров на сайте интернет-магазина

На сайте интернет-магазина товары обычно продаются только одним продавцом. Информация о продавце должна быть указана на сайте.



The screenshot shows the website **ЭЛЬДОРАДО.RU** with a search bar containing "Samsung Galaxy S22" and a "Найти" button. Below the search bar is a navigation menu with "Каталог", "ВСЕ АКЦИИ", "ЭКСПРЕСС-ДОСТАВКА", "ГАРАНТИЯ НИЗКОЙ ЦЕНЫ", and "ДОСТУПНЫЕ ЦЕНЫ". The breadcrumb trail is "Главная > Информация для покупателя > Контакты". The main heading is "Контакты". Below it, the text "Напишите нам в мессенджеры:" is followed by icons for WhatsApp and Telegram. A link "Форма обратной связи" is also present. The contact number is "8 800 250 25 25". At the bottom, the text states: "Продажа товаров в интернет-магазине «Эльдорадо» осуществляется ООО «МВМ». Юридический адрес: Россия, 105066, г. Москва, ул. Нижняя Красносельская, д. 40/12, корп. 20., ОГРН 1057746840095." A large brown arrow points to this bottom section.



ЭЛЬДОРАДО.RU Samsung Galaxy S22 **Найти** 🔍

Каталог ВСЕ АКЦИИ ЭКСПРЕСС-ДОСТАВКА ГАРАНТИЯ НИЗКОЙ ЦЕНЫ ДОСТУПНЫЕ ЦЕНЫ

Главная > Информация для покупателя > Контакты

Контакты

Напишите нам в мессенджеры:

[Форма обратной связи](#)

Контактный центр: 8 800 250 25 25

Продажа товаров в интернет-магазине «Эльдорадо» осуществляется ООО «МВМ».
Юридический адрес: Россия, 105066, г. Москва, ул. Нижняя Красносельская, д. 40/12, корп. 20., ОГРН 1057746840095.

Оплата товаров производится непосредственно продавцу товара безналичным способом на сайте либо наличными денежными средствами

ЭЛЬДОРАДО.RU

Ваша корзина

Пункт самовывоза

Способ оплаты

Способ оплаты

Оплатить онлайн




Оплата заказа онлайн


Оплата при получении


Рекомендуем оплатить онлайн или бесконтактно.
Бесконтактная оплата возможна из магазинов с доставкой в радиусе 20 км

Продавец товара предоставляет услуги по доставке товара.
Обычно бесплатным способом является самовывоз из пункта
доставки или магазина

Выберите способ доставки

Самовывоз 

Доставка по Екатеринбургу и Свердловской области до 100 км 

Экспресс-доставка 

Ваш регион:
Екатеринбург. Свердловская область - [сменить](#)

Ответственность продавца перед потребителем

- Потребитель вправе обратиться в интернет-магазин с претензией при нарушении его прав:
 - Предоставлена недостоверная информация о товаре,
 - Товар продан с недостатком,
 - Нарушен срок доставки товара.

При этом продавец будет нести ответственность перед потребителем даже, если товар был поврежден в процессе доставки или срок доставки нарушен по вине транспортной компании.

- Потребитель вправе также отказаться от товара, приобретенного по «Интернету», и вернуть его, возместив продавцу расходы на доставку возвращенного товара.

Продажа товаров на «маркетплейсах»

В Законе РФ «О защите прав потребителей» закреплено понятие владельца агрегатора информации. Если сайт - «маркетплейс» - соответствует требованиям, указанным в Законе, он будет являться агрегатором информации и нести ответственность перед потребителем.

На сайте маркетплейса может быть размещена информация о том, является ли он агрегатором – например, в пользовательском соглашении, Условиях использования сайта и другое

4.3. Маркетплейс является владельцем агрегатора информации о товарах в смысле, установленном Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей». Оформление Заказа означает выражение Пользователем намерения заключить договор купли-продажи с определенным Продавцом в отношении выбранного товара в качестве его покупателя. Пользователь понимает, что заключает договор купли-продажи непосредственно с Продавцом, а не с Маркетплейс. Все права и обязанности по договору купли-продажи с Пользователем возникают у Продавца.

4.3.1. Для определенных товарных предложений на Сайте Пользователям предоставляется безвозмездная возможность резервирования заказа товара в магазинах продавца (далее – «Сервис «Закажи и Забери»). При использовании Сервиса «Закажи и Забери» не предлагается возможности дистанционного способа продажи товаров, а Маркетплейс не выступает в качестве агрегатора информации о товарах в смысле, установленном Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».

Информация с сайта <https://sbermegamarket.ru/info/eula/> - Условия использования сайта

Порядок покупки товаров на сайтах агрегаторов:

- продавцы - обычные магазины, онлайн - магазины - выставляют информацию о продаваемом товаре;
- покупатели выбирают товары из разных предложений,
- заключают с продавцами договор купли-продажи (в электронной форме);
- осуществляется предварительная оплата товара первоначально на счет владельца агрегатора информации.

На сайте агрегатора должна быть размещена достоверная информация о продавце товара :

- фирменное наименование (наименование);
- место нахождения (адрес);
- режим работы;
- государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица;
- фамилию, имя, отчество (если имеется);
- государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя);
- информацию об изменении вышеуказанных сведений.

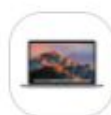
A-GJ248T (90NB0R41-M09130)

В избранное



Операционная система: Windows
Количество ядер процессора: 2
Объем оперативной памяти, в гигабайтах: 4
Объем жесткого диска HDD, в гигабайтах: 0
Объем SSD, в гигабайтах: 128
Объем видеопамати, в гигабайтах: SMA ⓘ
Диагональ дисплея, в дюймах: 11.6
Разрешение экрана: 1366x768
Код товара: 100029399858

[Все характеристики](#)



Ноутбуки



Ноутбуки ASUS

ПОЛУЧИТЬ СЕГОДНЯ

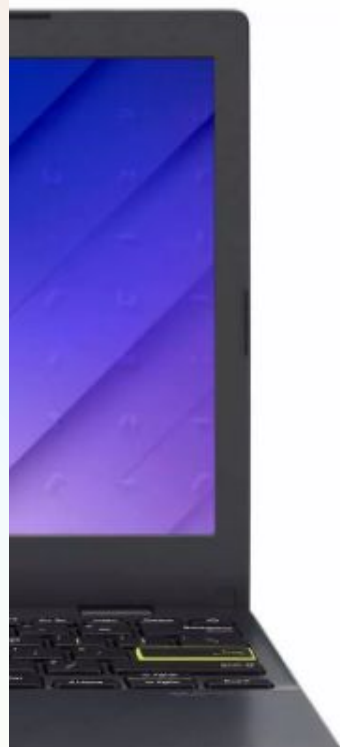
18 999 ₽

7% 1 330 ⓘ

Общество с ограниченной ответственностью "МВМ"
Юридический адрес: 105066,
Москва г, Красносельская Нижн ул,
дом № 40/12, корпус 20, этаж 5,
помещение II, комната 3
ОГРН: 1057746840095
E-mail: anna.kovbasova@mvideo.ru

Продавец: М.видео ⓘ

[Еще 1 предложение](#)



Оплата товаров на сайте агрегатора осуществляется следующими способами:

- Безналичным расчетом на сайте,
- Наличными денежными средствами в пункте выдачи товаров либо курьеру, в случае доставки товара на дом.

В любом случае денежные средства потребителя поступают на счет агрегатора.

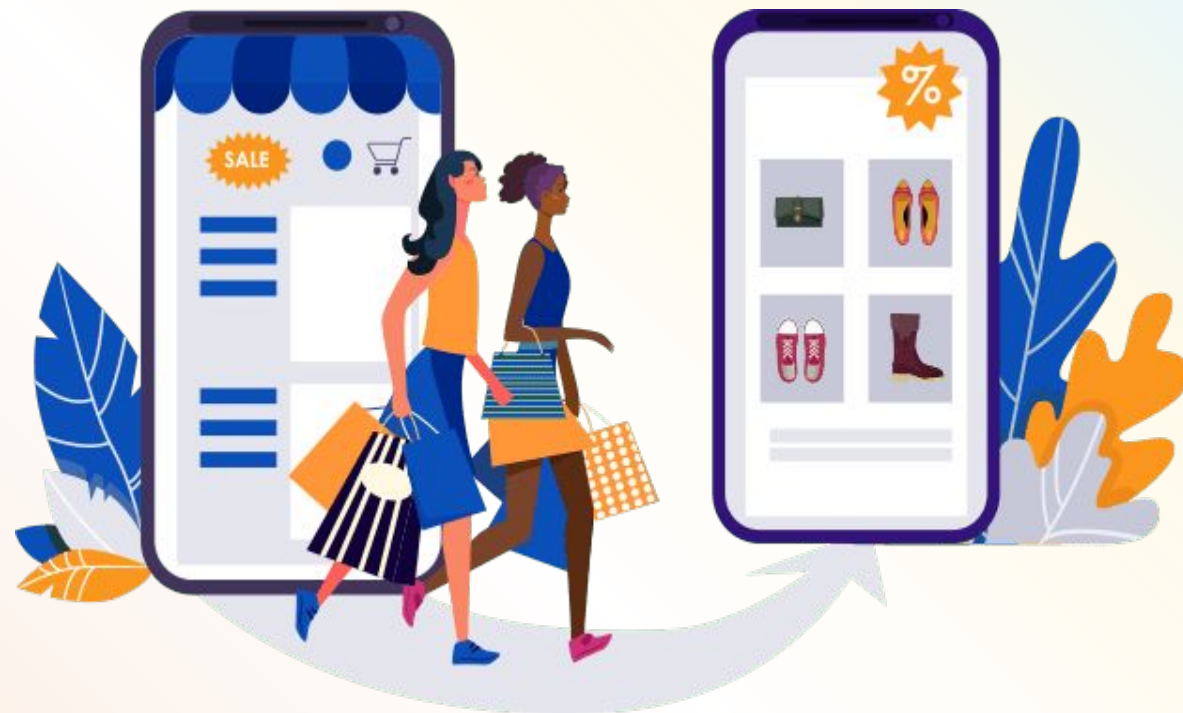
В оплату товара обычно входит стоимость услуг по доставке товара. При этом доставка осуществляется либо самим агрегатором – например, до пункта выдачи, либо силами продавца товара.



Отличия сайтов - агрегаторов информации от онлайн – магазина:

- **Агрегатор** - огромная площадка, на которой предлагают свои товары разные интернет-магазины. Тогда как в интернет-магазине, чаще всего, один продавец товаров.

- **Денежные средства потребителя получает сначала владелец агрегатора информации.** Затем он осуществляет расчеты с продавцами. В интернет-магазине средства получает непосредственно продавец.



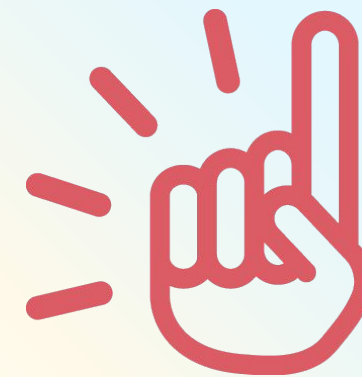
Владелец агрегатора информации не является продавцом товаров!

Поэтому потребитель, покупая товар на «маркетплейсе», заключает договор купли-продажи с тем лицом, которое этот товар выставило для продажи

Исключение составляют собственные товары, которые продает владелец агрегатора информации.



Для того, чтобы определить, является ли интернет-площадка агрегатором информации и будет ли нести ее владелец какую-либо ответственность перед потребителем, важно знать:



- Кто является продавцом товара?**
- Кому был осуществлен платеж за выбранный товар?**

Для этого необходимо изучить платежные документы. Такие документы (кассовый чек, квитанция) должны быть направлены потребителю на электронную почту/ личный кабинет либо выданы на руки в случае оплаты товара не через сайт.

Ответственность «маркетплейса» перед потребителем

Маркетплейс предоставил достоверную информацию о продавце или товаре

Если Вам передан товар с недостатком или товар, не соответствующий описанию, претензию необходимо предъявлять непосредственно продавцу товара

Маркетплейс предоставил недостоверную информацию о продавце или товаре

В этом случае ответственность за продажу некачественного товара будет нести маркетплейс

Потребитель имеет возможность вернуть товар с недостатком непосредственно через маркетплейс (**например, оформить возврат в пункте выдачи товаров**).

В пункт выдачи

 Фейерверки, салюты и крупногабаритные товары можно вернуть только курьеру.

Чтобы оформить возврат:

1. В личном кабинете в разделе [Заказы](#) нажмите на номер заказа.
2. Нажмите **Вернуть товары** и выберите те, которые хотите вернуть, укажите причину и приложите фото.
3. Нажмите **Оформить возврат**. Заявки на возврат могут попасть на согласование [Ozon](#) или [продавцу](#). Если товар доставлял продавец, согласовывать заявку будет он, в остальных случаях — Ozon. Следите за статусом заявки в разделе [Мои возвраты](#).
4. Когда заявку одобряют, передайте возврат в пункт выдачи в течение 5 дней с момента оформления заявки. Посмотреть доступные пункты можно при оформлении возврата.

Для возврата скажите сотруднику пункта выдачи номер заявки. Возврат примут, если товар и причина возврата соответствуют указанным в заявке.

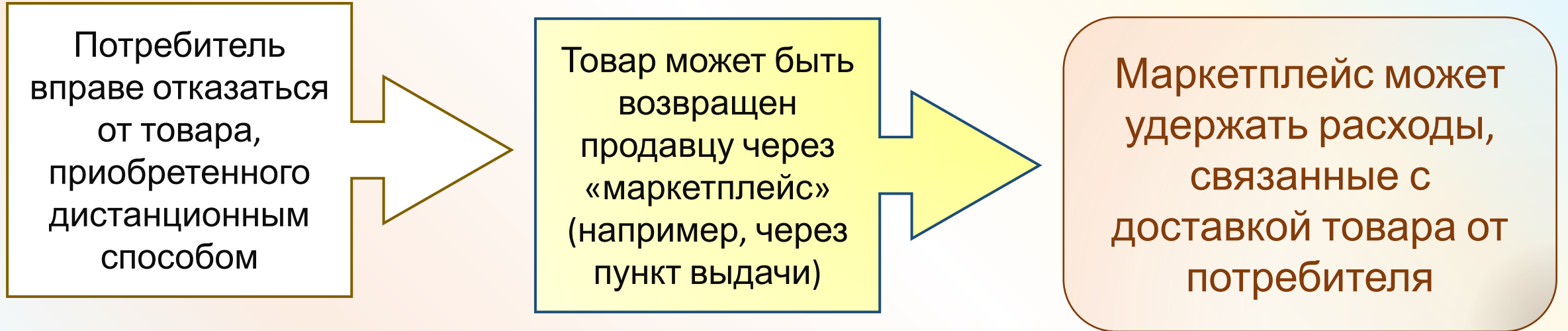
С сайта
<https://www.ozon.ru/>

Права потребителя при нарушении срока доставки оплаченного товара

Если потребитель выбрал и оплатил товар на сайте «маркетплейса», но товар не передан в срок, потребитель вправе:

- 1) направить непосредственно продавцу товара уведомление об отказе от исполнения договора купли-продажи,
- 2) обратиться к агрегатору с требованием вернуть денежные средства, приложив доказательство направления уведомления продавцу


Возврат потребителем товара надлежащего качества



с кредитной организацией (банком) указанным способом, Покупатель не компенсирует. Все обязательства перед кредитной организацией Покупатель несет самостоятельно.

7.10. В случае, если Покупатель не забрал заказ, доставленный по указанному адресу и после получения уведомления об истечении срока хранения, такой заказ отменяется как не востребовавшийся. Сумма, уплаченная Покупателем, подлежит возврату, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара. Покупатель соглашается с правом Вайлдберриз удержать денежные средства на доставку возвращенного товара в размере 50 (пятьдесят) рублей (удаленные регионы и населенные пункты - 100 (сто) рублей) за каждую единицу из суммы оплаченной за товар, в том числе, списать данные денежные средства с привязанной банковской карты Покупателя, если был выбран способ оплаты при получении с использованием банковской карты и потребитель отказался от доставленного товара или товар стал не востребовавшимся. Денежные средства за услугу доставки от потребителя возвращенного товара не подлежат возврату. Информация о сроке хранения заказа указывается в Личном кабинете Покупателя.

7.10.1. В случае если по каким-либо причинам денежные средства за услугу доставки или по основаниям, указанным в п.7.10, не были списаны (удаление Покупателем данных банковской карты из личного кабинета и пр.), Вайлдберриз оставляет за собой право на списание денежных средств по имеющимся платежным данным, либо на ограничение функционала Покупателя в личном кабинете, а также право действовать в порядке гражданско-правовых процедур, предусмотренных действующим законодательством, в том числе в судебном порядке.



**Условие о праве маркетплейса
удержать оплату понесенных
расходов.**

С сайта

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

Размещение информации о продаже товаров на интернет-ресурсах

На информационном сайте фактически осуществляется только ознакомление с информацией о товарах и услугах разных продавцов.

Такой сайт в сети «Интернет» похож на «доску объявлений».




Примеры сайтов – электронных каталогов с объявлениями:

irr.ru/terms/ps/ ☆ Избранное 👤 Вход


Из рук в руки

Поиск Все категории ▾ 📍 Москва 🔍 Добавить объявление


Электроника и бытовая техника Товары для дома и дачи Знакомства Недвижимость Транспорт Еще

 ☰ Категории 🔍 Поиск по объявлениям Найти Разместить объявление Войти


Выберите категорию




Недвижимость




Легковые автомобили




Услуги исполнителей




Заявки на услуги




Женский гардероб



Телефоны и планшеты



Запчасти и автотовары



Детский гардероб ➤

Отличия сайтов - агрегаторов информации от информационного сайта о товарах и услугах:

- ❑ На сайтах агрегаторов товары реализуются зарегистрированными в установленном порядке продавцами. На информационном сайте большая часть объявлений размещается физическими лицами, не ведущими предпринимательскую деятельность.
- ❑ Агрегатор информации обеспечивает возможность потребителю оплатить товар непосредственно на своем сайте и на свой банковский счет. Оплата товаров, приобретенных на информационных сайтах, осуществляется непосредственно продавцу.
- ❑ **Информационный сайт не несет ответственность за достоверность размещенной в объявлении информации и качество переданного товара.**

Отличия	Агрегатор информации	Интернет-магазин	Сайт - информационный ресурс
Является продавцом товара?	 <i>/ только в отношении собственных товаров</i>		
Получает деньги за товар?			
Обязан размещать достоверную информацию о продавце и товаре?			
Несет ответственность перед потребителем по договору купли-продажи?	 Но только в случаях, указанных в законе		
Обязан возвращать деньга за некачественный или не подошедший товар?	 <i>/ Только если он предоставил недостоверную информацию</i>		

Спасибо за внимание!

