ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области»

Покупки на маркетплейсах: кому предъявлять претензию?

Маркетплейс (агрегатор информации о товарах) – это интернет-площадка, которая предоставляет возможность ознакомиться с предложениями продавцов и приобрести их товар.

Кому предъявлять претензию?

Если предоставлена недостоверная информация о товаре/продавце

Владелец агрегатора несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления недостоверной информации (за исключением случаев, если владелец агрегатора не изменяет информацию о товаре, предоставленную продавцом). В остальных случаях – продавец.

Для возврата суммы предварительной оплаты товара

1. Если потребитель передумал приобретать товар

Требование предъявляется **продавцу:** можно отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи – в течение 7 дней (3 месяца, если информация о порядке возврата не была предоставлена).

2. Если нарушены сроки передачи товара

Требование предъявляется **продавцу**.

Владельцу агрегатора предъявляется требование при одновременном наличии следующих условий:

- ☆ товар не передан потребителю в срок;
- ☆ потребитель направил продавцу уведомление об отказе от исполнения договора купли-продажи.

Если товар оказался с недостатками

Продавец несет ответственность за передачу товара надлежащего качества.

В случае обнаружения недостатков в товаре потребитель вправе требовать:

- ☆ замены на товар надлежащего качества;
- ☆ соразмерного уменьшения покупной цены;
- ☆ устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- ☆ возврата уплаченной за товар суммы.

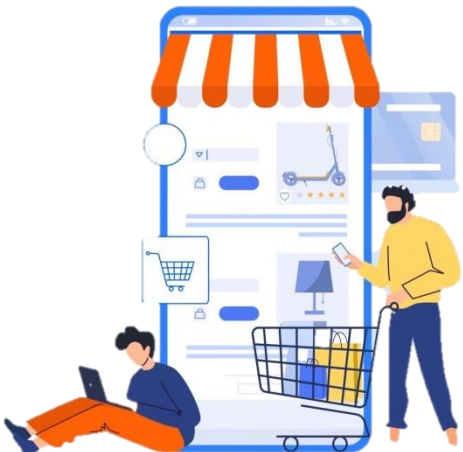
Для обмена непродовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар

Продавец обязан обменять товар надлежащего качества в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

В случае отсутствия аналогичного товара **продавец** обязан вернуть денежные средства, уплаченные за товар.

Куда направлять претензию?

- ☆ Заказным письмом на юридический адрес продавца/агрегатора
- ☆ Посредством электронной связи: на площадке агрегатора или по электронной почте



- Гражданский кодекс РФ
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»
- Правила продажи товаров по договору купли-продажи, утвержденные постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463