Товары в сети интернет, как правило, продают через интернет-магазин или маркетплейс и в онлайн покупках каждый из нас хоть раз попадал в такую ситуацию, когда цены на товары меняются прямо на глазах, поскольку проводятся акции, распродажи, а в настоящее время рост цен продавцы объясняют одним словом «санкции». И покупатели сталкиваются с тем, что выбранный товар «в корзине» по одной цене, дорожает и ему возвращают деньги, либо предлагают доплатить, нарушая его права.

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. Как правило при просмотре определённых товаров на сайте маркетплейса, информация о самом продавце конкретного товара размещена на странице просматриваемого товара.

На практике под маркетплейсом обычно понимают сайт и (или) страницу сайта в сети интернет и (или) программу, например, приложение для мобильных устройств связи, где дистанционно ведется розничная продажа товаров разных продавцов. Также через маркетплейс может вестись реализация услуг потребителям.

На сегодняшний день наибольшую популярность и востребованность имеют такие маркетплэйсы как: Wildberries, Ozon, Aliexpress, СберМегаМаркет, Lamoda.

Сами маркетплейсы ничего не продают, они играют роль посредника между продавцами и покупателями.

К маркетплейсу применяются правила о владельцах агрегатора информации о товарах и услугах.

Владелец агрегатора – это организация независимо от организационно-правовой формы либо индивидуальный предприниматель, которые являются владельцами программы для электронных вычислительных машин и (или) владельцами сайта и (или) страницы сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и которые предоставляют потребителю в отношении определенного товара (услуги) возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца (исполнителя) о заключении договора купли-продажи товара (договора возмездного оказания услуг), заключить с продавцом (исполнителем) договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг), а также произвести предварительную оплату указанного товара (услуги) путем наличных расчетов либо перевода денежных средств владельцу агрегатора в рамках применяемых форм безналичных расчетов

**Какими правилами регулируется торговля через маркетплейс**

Торговля в сети Интернет через маркетплейс - это еще один из возможных способов дистанционной розничной торговли, когда договор купли – продажи заключается с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар на условиях оферты (достаточно определенное предложение продавца с содержанием существенных условий договора). В содержание существенных условий договора обязательно должно включатся конкретное предложение о цене товара или услуги.

Обязательства по передаче товара возникают с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор (акцепт – принятие предложения) розничной купли-продажи. Таким моментом является не выбор товара или его помещение в папки «избранное», «корзина», а момент оформления заказа с присвоением ему номера. Вместо номера может быть использован другой способ идентификации заказа, который позволяет узнать подробности о выбранных товарах и их количестве, условиях приобретения и цене. Изменить цену, объявленную в момент оформления заказа, продавец уже не вправе.

**Чья же ответственность за предоставление недостоверной информации о цене?**

Не редко на практике, продавцы, разместившие на электронных площадках, предложение о приобретении товара, пытаются изменить цену уже оформленных товаров или отказаться от их выдачи. В этой ситуации очень важно понимать, кто несет ответственность перед покупателем за изменение информации о стоимости товара, а также за отказ от передачи товара.

По общему правилу владелец маркетплейса (владелец агрегатора) несет ответственность за убытки, причиненные потребителю, если предоставил ему недостоверную или неполную информацию о товаре (услуге) или продавце (исполнителе). От ответственности он освобождается, если такая информация была предоставлена ему продавцом (исполнителем) и владелец маркетплейса опубликовал ее без изменений. Таким образом, ответственность за недостоверную информацию о цене товара несет непосредственно маркетплейс (владелец агрегатора) в виде возмещения убытков, а именно разницу в цене.

Продавец по общему правилу несет ответственность за ненадлежащее исполнение обязательств по договору, в результате передачи некачественного товара (услуги), а также по исполнению гарантийных обязательств, возникших в процессе эксплуатации. Кроме того, по вопросам обмена товара, в случае если товар не подошёл по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации, потребителю также необходимо обратиться к продавцу, а не к агрегатору.

**Как действовать, если продавец отказывается продавать по той цене, которая была при оформлении заказа?**

В данном случае, когда не понятно кто предоставил недостоверную информацию о цене, совет таков, пишите письменное заявление (претензию) на имя продавца и владельца агрегатора (в 2-х экземплярах) в пункте выдачи с указанием следующих фактов:

- об отказе выдать вам товар, по указанной в заказе цене;

- о введении вами фото и видео фиксации факта не выдачи заказа;

- о вашем требовании, основанном на Законе «О защите прав потребителей»;

- о намерении обратиться в органы надзора и контроля, а также в суд за восстановлением надушенных прав в случае их неудовлетворения.

Вручите заявление или претензию под подпись в месте выдачи товара. Кроме того, направьте претензию по электронной почте, указанной на официальном сайте интернет магазина (маркетплейса) или по почте России с уведомлением о вручении.

Помните, что от вашего грамотного подхода к заключению сделки с продавцом (исполнителем), зависит положительный исход дела. Если нет документов, подтверждающих факты: оформления заказа, согласованности цены, то сами фиксируйте - скринами с сайтов, фото, видео, смс сообщениями данные моменты. Имея на руках доказательства, вы выиграете любой спор.

**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) 5-24-89; **ffbus-**[**saynsk@yandex.ru**](mailto:saynsk@yandex.ru) |
| **п.Залари (обращаться в г.Иркутск, г.Саянск)** |
| **г.Тулун,** ул.Виноградова, 21, тел. 8(395-30) 2-10-20; **ffbuz-tulun@yandex.ru** |
| **г.Нижнеудинск,** ул.Аллейная, д.27 А 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) 5-26-44; **ffbuz-u-kut@yandex.ru** |
| **п.Усть-Ордынский, (обращаться в г.Иркутск)** |

**Консультационный центр**

**и консультационные пункты**

**по защите прав потребителей**

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»**



**Нарушение прав потребителей интернет магазинами**

**Единый консультационный центр Роспотребнадзора**

**8-800-555-49-43**