



# 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**

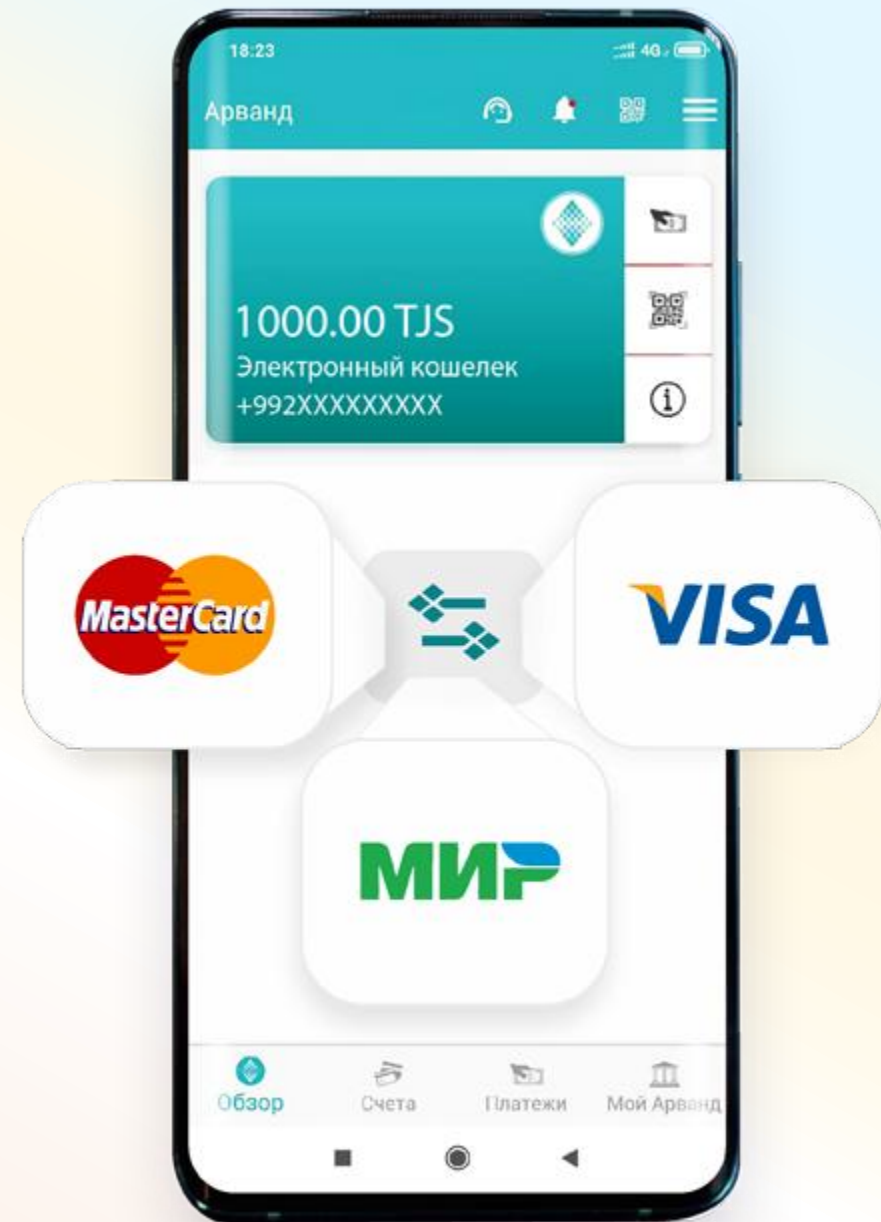
**В 2022 г. Международной Федерацией потребительских  
организаций  
Consumers International (CI) объявлен девиз Всемирного  
дня прав потребителей:**

***«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](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** 

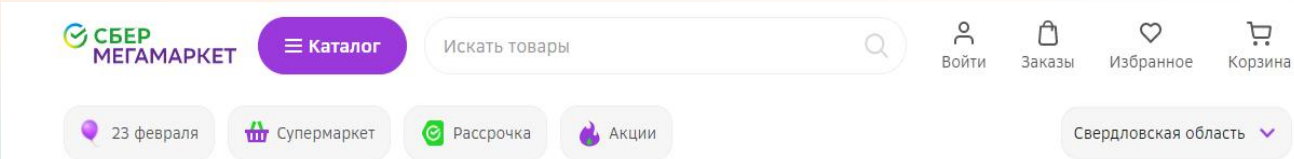
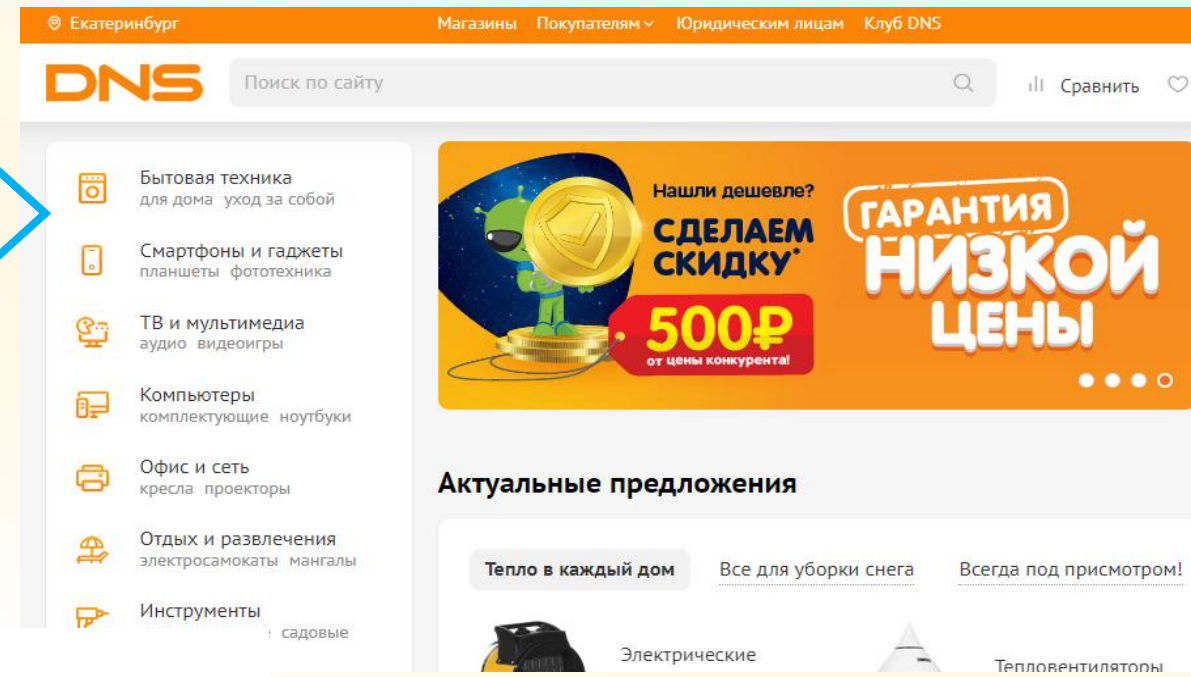
# Особенности покупки товаров на «маркетплейсе»



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

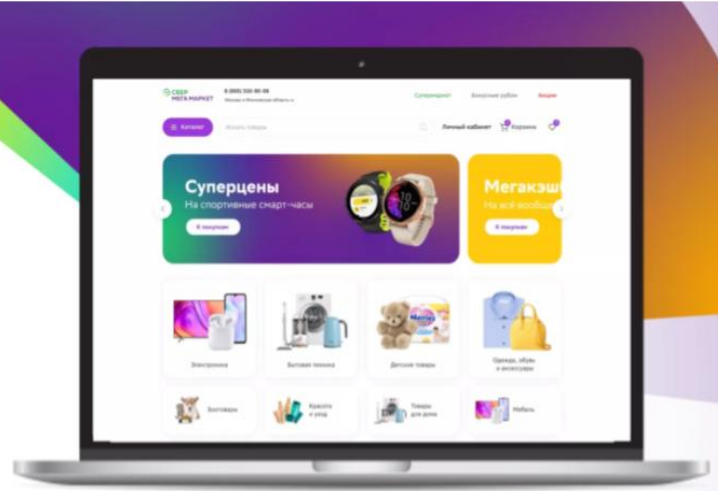
- сайт непосредственно интернет-магазина,
- сайт владельца агрегатора информации. *Обычно именно такие сайты называются «маркетплейсами»*
- информационный сайт для размещения предложений о товарах («виртуальный каталог»).

Интернет-магазин



Маркетплейс  
СберМегаМаркет

К покупкам



Агрегатор информации



**Информационный  
ресурс  
с объявлениями о  
продаже товаров**

Для бизнеса Магазины Помощь

**Avito** Авто Недвижимость Работа Услуги Ещё

Любая категория  Поиск по объявлениям

только в названиях  только с фото  сначала из Екатеринбурга

[Личные вещи](#) [Автозапчасти и аксессуары](#) [Предложение услуг](#) [Животные](#)  
[Транспорт](#) [Для дома и дачи](#) [Хобби и отдых](#) [Готовый бизнес и оборудование](#)  
[Работа](#) [Недвижимость](#) [Электроника](#)

**Правила онлайн-покупок**

**Договор купли-продажи**

**Время выбирать мебель**

**Снегоходы и квадроциклы**

**Авито Доставка от 49Р**

**Проверка работоспособности**

# 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 items: "Каталог", "ВСЕ АКЦИИ", "ЭКСПРЕСС-ДОСТАВКА", "ГАРАНТИЯ НИЗКОЙ ЦЕНЫ", and "ДОСТУПНЫЕ ЦЕНЫ". The breadcrumb trail reads "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 present. The contact center 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 the bottom of the page.



**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 ?

Екатеринбург ▾

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.

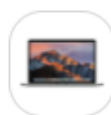
# A-GJ248T (90NB0R41-M09130)

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

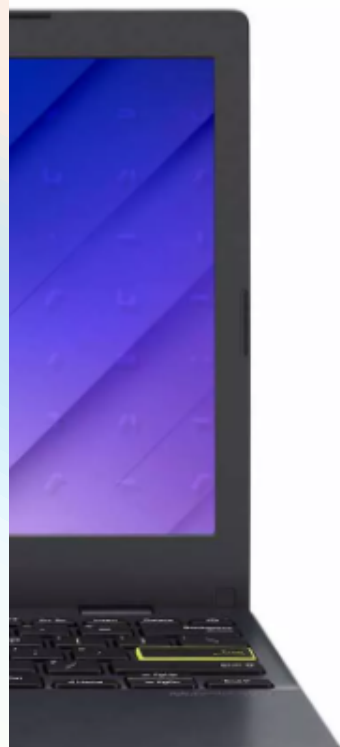
**18 999 ₺**

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.

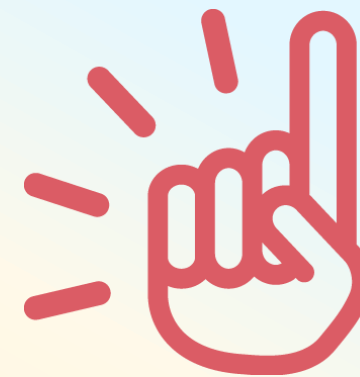
*Исключение составляют собственные товары, которые продает владелец агрегатора информации.*



**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/>

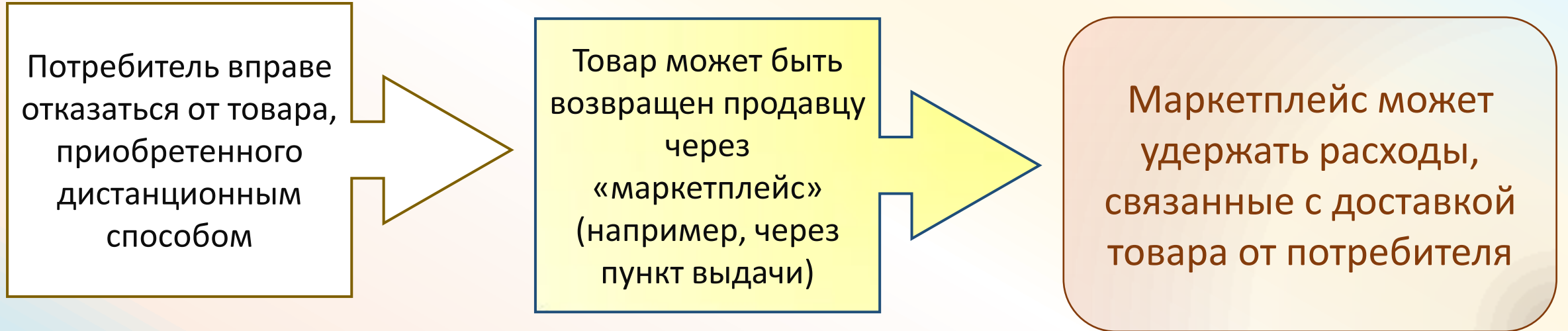


## Права потребителя при нарушении срока доставки оплаченного товара

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

**юла** проект Категории  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 деньги за некачественный или не подошедший товар?	 <i>/ Только если он предоставил недостоверную информацию</i>		

Спасибо за внимание!

