



**Покупки на маркетплейсах:
что нужно знать**

На что обратить внимание в первую очередь



Оплачивая заказ на маркетплейсе, вы автоматически принимаете условия оферты. Это публичное предложение заключить договор и приобрести товар или услугу **на условиях продавца.**

В ней прописано всё: цена, способы оплаты, доставка, условия возврата и ответственность сторон.

Оферта не может нарушать Закон «О защите прав потребителей». Ознакомиться с ней можно в приложении или на сайте маркетплейса.



Информация о товаре



По закону продавец должен предоставить покупателю полную и достоверную информацию о товаре.

В карточке или **технической документации** к нему должны быть указаны:

- основные потребительские свойства товара
- место его изготовления
- цена
- условия покупки и доставки
- сроки службы и годности
- гарантийный срок
- адрес или место нахождения продавца, его полное фирменное наименование



Если товар вам не подошёл



Вы можете его вернуть — на это у вас есть 7 дней. Причина возврата может быть любой: не тот цвет, размер или вы просто передумали покупать эту вещь.



Деньги вам должны вернуть в течение 10 дней. При этом продавец имеет право удерживать стоимость доставки.

Условия для возврата вещей без брака



Не пользуйтесь товаром, от которого хотите отказаться. Иначе у вас могут его не принять.

Вещи должны быть:

- новыми, без следов носки и использования
- с бирками, этикетками и в полной комплектации



Также в оферте может быть условие о сохранности заводской упаковки.

При этом отсутствие упаковочных коробок, плёнок или пакетов маркетплейса не может быть причиной отказа в возврате.

Что вернуть нельзя



- **вещи, которые сделаны по индивидуальному заказу.** Например, когда на кружке напечатали вашу фотографию
- **товар, у которого нарушены потребительские свойства.** Например, есть следы носки
- **лекарства.** Отказаться от них можно только до момента оплаты. Либо если истёк срок годности или повреждена упаковка



Эти покупки вернуть можно



По закону есть список товаров, которые возврату не подлежат. Например:

- бельё
- косметика и парфюмерия
- ювелирные изделия
- предметы личной гигиены
- носки и колготки



Однако он действует только для покупок в офлайн-магазинах. Если вы приобрели эти товары на маркетплейсе и они вам не понравились или не подошли, вы можете их вернуть в течение 7 дней.

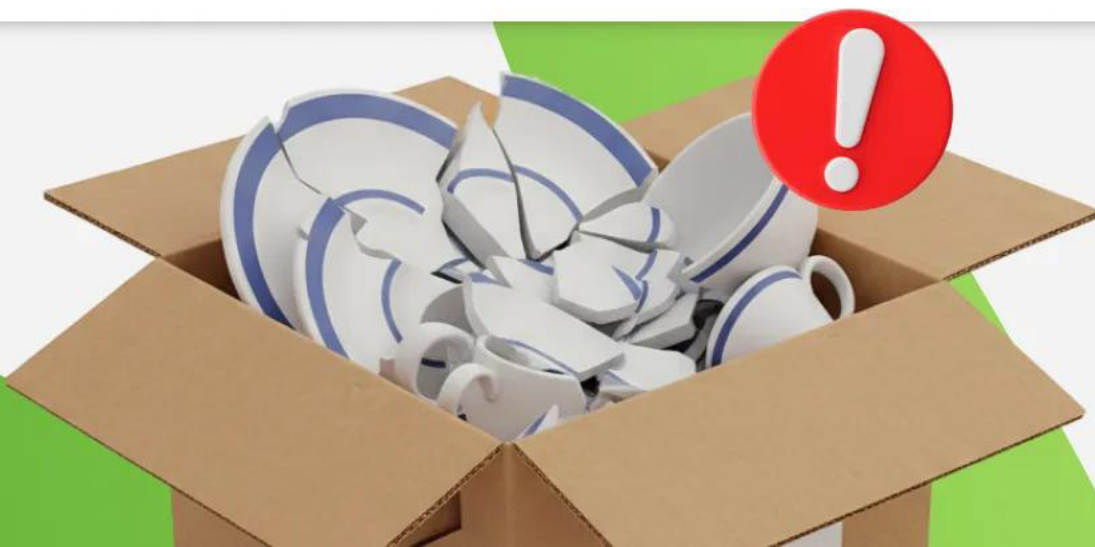
Товар оказался с браком



Если вы обнаружили брак в ПВЗ, то можете просто отказаться от такого товара при получении.

Если брак заметили дома, оформите возврат через приложение, приложите фото или видео с дефектами.

Вы также можете написать претензию продавцу через маркетплейс. Продавец обязан будет принять бракованный товар и провести проверку.



Вы можете потребовать:

- замены на такой же товар тех же марки, модели и артикула
- замены на аналогичный другой марки с перерасчётом
- соразмерного уменьшения цены
- бесплатного устранения недостатков продавцом
- возврата денег

Обратиться с претензией к продавцу можно в течение гарантийного срока или срока службы.

Если они не установлены — в течение двух лет с момента покупки.





Что делать, если маркетплейс нарушает ваши права

Сообщите о проблеме в чат поддержки.

**Если это не помогло, напишите
официальную претензию
администрации маркетплейса. Укажите:**

- ваши Ф. И. О., адрес, телефон
- наименование продавца
- информацию о купленном товаре
- суть претензии
- требования

**Приложите
копию товарного
или кассового
чека.**

Также вы можете
обратиться
в **Роспотребнадзор**
или **суд**.