

Интернет - покупки на маркетплейсах — это удобно и экономит время. Однако, в данной сфере часто возникают проблемы, которые не всегда удается разрешить в досудебном порядке и потребителю для защиты своих интересов приходится обращаться в суд.

1. Гражданин М. заказал в интернет - магазине холодильник с доставкой на дом. После распаковки холодильника М. определил, что он не подходит ему по габаритам. Гражданин предъявил продавцу претензию с требованиями о замене холодильника, возмещении понесенных расходов (на доставку от склада продавца) и компенсации морального вреда. Продавец направил гражданину М. ответ, в котором указал, что истец имеет право на возврат товара в силу п. 4 ст. 26.1 Закона Российской Федерации №2300-1 «О защите прав потребителей», а требования о компенсации морального вреда и возмещении понесенных расходов отклонил. Тогда М. обратился с заявлением о возврате денежных средств и в тот же день деньги были возвращены.

Считая, что в данном случае потребитель имеет право на возмещение расходов, компенсацию морального вреда, а так же штрафа за невыполнение требований потребителя гражданин М. обратился в суд. Суд первой инстанции (мировой суд) данные требования отклонил. После подачи апелляции, дело рассматривал районный суд. Отказывая в иске, районный суд исходил из того, что Ответчик не нарушил права истца как потребителя. Истцу был продан товар надлежащего качества, в связи с чем право на замену товара он не имел,

но был вправе в течение семи дней отказаться от договора и потребовать возврата денежных средств, при этом ответчик по заявлению истца об отказе от договора произвел возврат денежных средств в полном объеме и в срок, предусмотренный действующим законодательством.

Таким образом, при покупке товара дистанционным способом покупатель имеет право в течение семи дней с даты получения товара отказаться от него, а не выдвинуть требование о его замене.

2. Потребитель Щ. обратился в суд с иском к ООО «ИнтернетПокупки» о защите прав потребителя. 15.12.2023 у Ответчика дистанционным способом через интернет приобретен телевизор LG, стоимостью 50 990 руб.. После получения товара, открыв его дома и осмотрев, истец понял, что данный телевизор ему не подходит по размеру. В день доставки, 20.12.2023, Истец обратился к Ответчику с заявлением о возврате уплаченных за товар денежных средств, однако, Ответчик претензию оставил без рассмотрения, денежные средства не вернул.

Потребитель просит суд взыскать с Ответчика в свою пользу:

- стоимость товара в размере 50 990 руб.;
- расходы по оплате услуг представителя в размере 15 000 руб.,
- компенсацию морального вреда 15 000 руб.;
- штраф в размере 50 % от взысканной судом суммы с ответчика за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке,

- неустойку за каждый день просрочки исполнения требования потребителя в размере 1% от 50 990 руб.;

- почтовые расходы в размере 186 руб. 96 коп. Ответчик ООО «ИнтернетПокупки» исковые требования не признал, указав, что при получении заказа покупатель осмотрел телевизор. Претензий к качеству товара в момент передачи не поступило. Так же Ответчик обращает внимание на то, что телевизор LG является технически сложным товаром, который не подлежит возврату и обмену в случаях, если товар является товаром надлежащего качества. Требование о взыскании расходов на оплату услуг представителя и компенсации морального вреда не признает, считает их размер необоснованным и завышенным. В силу положений пункта 4 статьи 26.1 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

Решение суда: Взыскать с ООО «ИнтернетПокупки» в пользу гражданина Щ. возврат денежных средств 50 990 рублей, компенсации морального вреда 3000 (три тысячи) рублей, штраф в размере 5000 (пять тысяч) рублей, в возмещение расходов на оплату услуг представителя 3000 (три тысячи) рублей, а также почтовые расходы в размере 186 (сто восемьдесят шесть) рублей 96 коп.

Суд отказал в взыскании неустойки. Ведь товар был исправный. К таким случаям не применяются санкции за неисполнение требований потребителя, который приобрел некачественный товар

При отказе потребителя от товара продавец должен вернуть ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

3. Гражданин Д. взыскивал с ООО «Огонь» и «Интернет Решения» (юр.лицо площадки Ozon) 480 000 руб. за бракованный напольный биокамин LuxFire, а еще более 400 000 руб. неустоек и штрафов. Д. подал иск в суд после того, как его претензия в Ozon осталась без ответа. Городской суд удовлетворил большую часть этих требований к двум ответчикам. Первая инстанция взыскала солидарно с двух компаний почти 1,2 млн руб.

Иного мнения оказался Верховный суд. Он отказал в требованиях к агрегатору. «Интернет Решения» — это не продавец и не изготовитель товара. Это маркетплейс, который действует на площадке Ozon как агент, предоставив пространство продавцу ООО «Огонь». Верховный суд принял во внимание другие доказательства: компания «Интернет Решения» подтвердила, что перечислила деньги за камин продавцу, который самостоятельно организовал его доставку покупателю. Таким образом, суды отказали в требованиях к площадке Ozon.

Претензии надо предъявлять к продавцу товара, который должен быть указан на сайте. Если на сайте маркетплейса нет информации о продавце, продавцом считается маркетплейс.

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) 5-10-20 ffbuz-sayansk@yandex.ru
п.Залари (обращаться в г.Иркутск)
г.Тулун(обращаться в г.Иркутск)
г.Нижнеудинск, ул.Энгельса, 8 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) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 15 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



Дистанционная торговля.
Судебная практика.

Консультационный центр и пункты по защите прав потребителей

Единый консультационный центр
Роспотребнадзора –
8-800-555-49-43