

Потребительский спрос на приобретение товаров и услуг через интернет постоянно растет, свою деятельность в этой сфере осуществляет множество агрегаторов.

Как их деятельность регулируется российским законодательством и за что они несут ответственность перед потребителями?

Кто такой владелец агрегатора информации о товарах (услугах)?

Агрегатор – это электронная торговая площадка, на которой аккумулируются предложения о продаже товаров/услуг различных продавцов, агрегаторы такси, поиск гостиниц, сервисы подбора туров, поиск авиабилетов и т.д.

С 01 января 2019 года в Законе РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) закреплено понятие «владелец агрегатора».

Владелец агрегатора — это посредник (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель) **между продавцом и покупателем**, который при помощи сайта или приложения предоставляет потребителю возможность:

- одновременно ознакомиться с предложениями разных продавцов товаров и услуг
- заключить с продавцом (исполнителем) договор
- произвести предварительную оплату товара (услуги) путем перевода денежных средств владельцу агрегатора в рамках применяемых форм безналичных расчетов.



За что отвечает владелец агрегатора?

Владелец агрегатора обязан довести до сведения потребителей следующую информацию:

- о себе и продавце (исполнителе) — фирменное наименование (наименование)
- место нахождения (адрес)
- режим работы
- государственный регистрационный номер
- фамилию, имя, отчество (если имеется)

Также владелец агрегатора должен доводить до потребителя изменения в вышеуказанной информации.

Указанную информацию владелец агрегатора доводит до потребителей посредством ее размещения на своем сайте и (или) странице сайта в интернете.

Владелец агрегатора, предоставивший потребителю недостоверную или неполную информацию о товаре (услуге) или продавце (исполнителе), на основании которой потребителем был заключен договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг) с продавцом (исполнителем), несет

ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему такой информации.

Кому предъявлять претензии: владельцу агрегатора или продавцу?

За качество товара (услуги) по общему правилу ответственность несет продавец (исполнитель). Владелец агрегатора может нести ответственность за качество товара (услуги) только в случае наличия соглашения с продавцом, по которому владелец агрегатора принимает такую ответственность на себя.

Владелец агрегатора не несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему недостоверной или неполной информации о товаре (услуге), в случае если владелец агрегатора не изменяет информацию о товаре (услуге), предоставленную продавцом (исполнителем) и содержащуюся в предложении о заключении договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг).

Претензии по качеству товара, приобретенного на интернет-площадке, необходимо предъявлять непосредственно продавцу. Сделать это можно через личный кабинет агрегатора, либо связавшись непосредственно с самим продавцом. Сведения о продавце обязан предоставить владелец агрегатора.

В каких случаях предоплату вернет агрегатор?

Потребитель вправе предъявить требование к владельцу агрегатора о возврате предварительной оплаты товара.

Владелец агрегатора возвращает предоплату в течение 10 календарных дней

со дня предъявления потребителем такого требования при одновременном наличии следующих условий:

- товар, за который внесена предоплата, не передан потребителю в срок;
- потребитель направил продавцу уведомление об отказе от исполнения договора купли-продажи в связи с нарушением продавцом установленного договором срока передачи товара.

Вместе с требованием о возврате предоплаты владельцу агрегатора необходимо направить подтверждение направления продавцу уведомления об отказе от исполнения договора купли-продажи. Если иное не предусмотрено условиями соглашения потребителя с владельцем агрегатора, такое уведомление потребитель может направить продавцу через владельца агрегатора.

За консультацией по вопросам, связанным с защитой прав потребителей, Вы можете обратиться в Консультационный центр для потребителей по адресу: г.Пермь, ул. Куйбышева, 50а, телефон 236-43-19 - или по телефону «Горячей линии» Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю 239-35-53.

Памятки, образцы претензий, ответы на часто задаваемые вопросы (в т.ч. видеоматериалы) Вы можете найти на сайте Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей zpp.rosпотребнадzor.ru, в разделе «Справочник потребителя», а также при обращении в Консультационный центр для потребителей.

Консультационный центр для потребителей

Телефон: 8 (342) 236-43-19
Эл. почта: konscentr.fgu@mail.ru
www.59fbuz.ru

Номер Единого консультационного центра
Роспотребнадзора:
8 (800) 555-49-43
по России звонок бесплатный

Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения
«Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае»

Консультационный центр для потребителей

Роль агрегатора в дистанционной торговле



**ПАМЯТКА
ДЛЯ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**