

Захист прав споживачів на онлайн-майданчиках

Закон зобов'язує суб'єктів господарювання (включаючи продавців на онлайн-майданчиках) надавати повну та достовірну інформацію про себе, товар та умови продажу. Це дозволяє покупцеві робити свідомий вибір і, у разі потреби, захистити свої права.

1. Право на інформацію

- **Продавець:** Повинен чітко вказати свою назву (ФОП або ТОВ), місцезнаходження, контактні дані. Ця інформація є обов'язковою для ідентифікації продавця, що дозволяє споживачу звернутися до нього у випадку проблем.
- **Товар:** Інформація про товар має бути повною та доступною: основні характеристики, ціна, умови та терміни доставки, гарантійні зобов'язання.

2. Право на належну якість товару

- **Гарантія:** Продавець зобов'язаний надавати гарантію на товар, якщо це передбачено законом чи виробником. Термін гарантії має бути зазначений в електронному договорі чи на сайті.
- **Право на обмін/повернення:** Споживач має право **протягом 14 днів** (з моменту отримання товару) обміняти або повернути товар належної якості, який йому не підійшов за формою, габаритами, кольором тощо, за умови, що товар не був у використанні, збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики.
- **Право на повернення неякісного товару:** Якщо товар виявився неналежної якості (має приховані дефекти), споживач має право вимагати безоплатного усунення недоліків, пропорційного зменшення ціни, відшкодування витрат на усунення недоліків, або повернення грошей.

3. Відповідальність та посередництво

Важливо розрізняти, чи є онлайн-майданчик безпосереднім продавцем товару, чи він виступає лише як посередник.

- **Майданчик-продавець:** Якщо маркетплейс сам продає товар, він несе повну відповідальність як продавець.
- **Майданчик-посередник:** Якщо на сайті продає інший продавець (ФОП, ТОВ), то саме він, а не майданчик, несе відповідальність перед споживачем за якість товару та виконання умов договору. Однак, онлайн-майданчик зобов'язаний надати споживачеві всі контактні дані продавця для врегулювання спору.

Вимоги до договору купівлі-продажу

Закон визначає, що договір укладається з моменту надання згоди (акцепту) споживача на пропозицію (оферту) продавця. Таким акцептом вважається підтвердження замовлення. У разі укладення договору на відстані (через Інтернет) продавець зобов'язаний надати споживачеві підтвердження укладення договору, а також повну інформацію про умови повернення товару, порядок пред'явлення претензій та інші важливі умови.