



Ответственность владельцев агрегаторов о предоставлении информации о товарах и услугах

С 1 января 2019 года вступили в силу изменения в Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 "О защите прав потребителей", внесенные Федеральным законом от 29.07.2018 № 250-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»». Данными поправками в Закон «О защите прав потребителей» введено понятие «владелец

агрегатора информации о товарах (услугах)» (далее – владелец агрегатора), включены нормы, устанавливающие обязанности владельца агрегатора и его ответственность перед потребителем.

Кто же является владельцем агрегатора? На законодательном уровне владелец агрегатора определен как организация независимо от организационно-правовой формы либо индивидуальный предприниматель, которые являются владельцами программы для электронных вычислительных машин и (или) владельцами сайта и (или) страницы сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и которые предоставляют потребителю в отношении определенного товара (услуги) возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца (исполнителя) о заключении договора купли-продажи товара (договора возмездного оказания услуг), заключить с продавцом (исполнителем) договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг), а также произвести предварительную оплату указанного товара (услуги) путем перевода денежных средств владельцу агрегатора в рамках применяемых форм безналичных расчетов в соответствии с пунктом 3 статьи 16.1 Закона «О защите прав потребителей» и Федеральным законом от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

Таким образом, понятие владелец агрегатора используется для обозначения информационного ресурса (платформы), на котором потребитель имеет возможность получить информацию о товаре (услуге), оформить заказ и оплатить его. Проще говоря 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).

У владельцев агрегаторов о предоставлении информации о товарах (услугах) перед потребителями есть обязанности по доведению до сведения потребителей информации, такой как:

- фирменное наименование (наименование), если ИП - ФИО полностью;
- адрес (место нахождения) организации, ИП;
- государственный регистрационный номер организации, ИП;
- режим работы организации, ИП,
- сведения об имеющихся изменениях в указанной информации.

Данная информация доводится владельцем агрегатора до потребителей посредством её размещения на своём сайте и (или) странице сайта в Интернете.

В случае предоставления потребителю недостоверной или неполной информации о товаре (услуге) или продавце (исполнителе), на основании которой потребителем был заключён договор купли - продажи (договор возмездного оказания услуг) с продавцом (исполнителем), владелец агрегатора несёт ответственность за убытки, причинённые потребителю вследствие предоставления ему такой информации.



Владелец агрегатора или продавец (исполнитель)? Кому направлять претензию?

Ответственность за качество товара и услуги, за соблюдение условий договора купли - продажи и оказание услуг несёт непосредственно продавец (исполнитель), а не владелец агрегатора (кроме случаев, когда иное предусмотрено соглашением между владельцем агрегатора и продавцом (исполнителем) и это необходимо знать потребителю. Бывает так, что владелец агрегатора самостоятельно заключает соглашение с продавцом (исполнителем), по которому берет на себя обязанность отвечать перед потребителем по претензиям о ненадлежащем качестве, а впоследствии самостоятельно предъявляет требования продавцу (исполнителю).

Потребитель может предъявить претензии непосредственно продавцу (исполнителю) либо через личный кабинет агрегатора продавцу (исполнителю).

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), то владелец агрегатора не несёт ответственность за убытки, причинённые потребителю вследствие предоставления ему недостоверной или неполной информации о товаре (услуге).

Должен ли агрегатор возвращать предоплату за товары и услуги? Ответ: Да. Должен. По требованию потребителя агрегатор обязан вернуть сумму предварительной оплаты товара (услуги) в случае если товар не доставлен (услуга не оказана) в срок, и потребитель в связи с этим направил продавцу (исполнителю) уведомление об отказе от исполнения договора, сообщив об этом владельцу агрегатора.

Например, вы заказали доставку еды через мобильное приложение. Время ожидания, заявленное на сайте - 30 минут. Но заказ не был доставлен. Чтобы вернуть деньги вам необходимо уведомить продавца еды об отказе от исполнения заказа через мобильное приложение и через него же обратиться с требованиями о возврате денежных средств к владельцу агрегатора. Денежные средства в таком случае вам обязан вернуть сам владелец агрегатора.

По вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей можно обращаться:

- в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В. Новгород, ул. Германа, д.14, тел.971-083; 971-106;

- в Центр по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, тел. 77-20-38, 73-06-77;

- в отдел МФЦ по г. Великому Новгороду (адрес: 173000, г. Великий Новгород, ул. Большая Московская, д. 24) консультации можно получить каждый первый четверг месяца с 10-00 до 17-00.

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках.

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.