



В мае 2025 г. используя дистанционный способ купли-продажи, потребитель оформил заказ на маркетплейсе на покупку сантехнических товаров. Общая стоимость покупки товара составила 24 995,00 рублей, а стоимость курьерской доставки товара от продавца составила 100 588,00 рублей.

Потребитель отказался от товара, приобретённого дистанционным способом до его передачи потребителю. Денежные средства за товар потребителю были возвращены. Однако, денежные средства за курьерскую доставку продавец не вернул.

Потребитель вынужден была обратиться за помощью в Управление Роспотребнадзор по РА.

Специалисты Управления Роспотребнадзора по РА проконсультировали потребителя и помогли составить письменную претензию в адрес продавца товара о возмещении убытков за курьерскую доставку.

После получения письменной претензии от потребителя продавец вернул деньги за курьерскую доставку в полном объеме.

**Напоминаем!** Возврат товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом продажи, возможен при соблюдении следующих условий. В соответствии ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», покупатель вправе отказаться от товара, приобретённого дистанционным способом в любое время до его передачи, а после передачи товара — в течение 7 дней.

Если потребитель купил товар на маркетплейсе, то по общему правилу владелец маркетплейса несет ответственность за убытки, причиненные потребителю, если

предоставил ему недостоверную или неполную информацию о товаре (услуге) или продавце (исполнителе).

Продавец (исполнитель) товара на маркетплейсе несет ответственность за исполнение договора, заключенного с потребителем, а также за соблюдение прав потребителей, нарушенных в результате передачи товара (услуги) ненадлежащего качества и обмена недовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар. Следовательно, для решения вопроса по возврату и обмену товара потребителю необходимо обращаться с претензией напрямую к продавцу.

**Специалисты Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай готовы проконсультировать вас по вопросам защиты прав потребителей по телефону 8(38822) 6-42-41 по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00, в пятницу - до 16-45.**

**Также интересующие вас вопросы вы сможете задать в Едином Консультационном Центре Роспотребнадзора по телефону 8-800-555-49-43.**