

В связи с возросшим числом комментариев в социальных сетях о том, что некоторые потребители столкнулись с удержанием денежных средств за возврат некачественных товаров, Роспотребнадзор разъясняет: у потребителя есть право вернуть некачественный товар продавцу, в том числе через маркетплейс (который в терминологии Закона называется «владельцем агрегатора информации о товарах»).

При возврате некачественного товара продавцы или маркетплейсы не могут взимать или удерживать денежные средства потребителей, поскольку именно на продавца законом возложена обязанность принять товар с недостатками и провести проверку качества, а также вернуть потребителю стоимость недоброкачественной вещи (если наличие недостатков подтвердилось).

30 января представители Wildberries подтвердили Роспотребнадзору, что в настоящее время компания ведет работу по автоматическому возврату денежных средств, списанных за обратную доставку бракованного товара. Отдельного обращения в службу поддержки не требуется, поскольку вся информация о заказах потребителей, по которым было подтверждено наличие брака, есть у торговой площадки. Жалобы обрабатываются в реальном времени, ответы по ним будут доведены до сведения заявителей.

Указанная проблема могла возникнуть в связи с переходом компании на новый сервис возврата бракованных товаров. Представители Wildberries сообщили, что в целях повышения качества обслуживания в ближайшее время обращения по браку начнут обрабатываться продавцами самостоятельно. Поскольку компенсация потребителю стоимости обратной доставки в таких случаях будет осуществляться продавцом, это повысит их информированность о претензиях потребителей и заинтересованность в продаже более качественных товаров. Если покупатель будет не согласен с принятым продавцом решением, он сможет обжаловать его на портале.

Также в компании сообщили, что программа ответственных покупок, запущенная в Wildberries с 2021 года, позволяет покупателям, которые возвращают мало вещей и имеют высокий процент выкупа, не оплачивать услугу обратной транспортировки качественных товаров, не подошедших по каким-либо причинам. Стандартная доставка товаров в большинство регионов осуществляется бесплатно.

Учитывая повышенный интерес со стороны потребителей к изменениям привычных сервисов и уровня обслуживания, Роспотребнадзор в настоящее время уделяет повышенное внимание к ситуации с возвратом товаров и еще раз напоминает:

1. Возврат некачественных товаров не может сопровождаться требованием оплатить расходы на такой возврат (пункт 1 статьи 18 Закона «О защите прав потребителей»: по требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.).

2. Возврат качественных товаров (в течение 7 дней с момента передачи товара), приобретенных дистанционно, может сопровождаться взиманием платы (пункт 4 статьи 26.1 Закона «О защите прав потребителей»: 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. Продавцы и маркетплейсы вправе только улучшить условия возврата товаров.

4. Любые попытки ухудшить положения потребителей пресекаются Роспотребнадзором в рамках установленных полномочий в строгом соответствии с законом.

Ситуация остается на контроле Роспотребнадзора.