

В настоящее время у многих потребителей возникает вопросы по поводу правомерности списания денежных средств маркетплейсами за возврат товара ненадлежащего качества.

Согласно преамбуле Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон РФ №2300-1) недостаток товара (работы, услуги) - это несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию».

В силу требований, предусмотренных ст. 26.1 Закона РФ №2300-1 договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

Согласно п. 5 ст. 26.1. Закона № 2300-1 последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18-24 настоящего Закона.

В целях урегулирования спора с агрегатором в пользу потребителя, Управление рекомендует потребителям, получившим товар ненадлежащего качества, сделать фотографии товара, видеозапись на которой будут четко видны недостатки. Если товар не соответствует заказу (например, не тот цвет или размер), то рекомендуем произвести фотографирование, видеосъемку товара вместе с заказом (бланком заказа), договором.

В случае списания денежных средств ООО «Вайлдберриз» рекомендуем обращаться к обществу с письменной претензией по юридическому адресу, по адресу официальной электронной почты, указав вышеуказанные обстоятельства, нормы права и требование о

возврате денежных средств.

В соответствии с п. 21 «Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи...», утвержденных Постановлением Правительства РФ N 2463 от 31 декабря 2020 г. (далее – Правила), продавец доводит до потребителя посредством размещения на сайте (при его наличии) и (или) странице сайта в сети «Интернет» (при его наличии), а также в программе для электронных вычислительных машин (при ее наличии) (абз. 3 п. 19 Правил) информации о форме и способах направления претензий. В случае если такая информация продавцом не представлена, потребитель вправе направить претензию в любой форме и любым способом.

На сайте агрегатора ООО «Вайлдберриз» <https://www.wildberries.ru> обратиться в адрес продавцов с требованием о возврате денежных средств за товары надлежащего качества, возможно создав заявки в Личном кабинете.

В случае если ООО «Вайлдберриз» отказывает в удовлетворении Ваших требований или не дает ответ на претензию, Вы вправе обратиться в суд.

Проконсультироваться со специалистами Управления по вопросам защиты прав потребителей можно по телефону: (38822)64241 в рабочие дни с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00. В пятницу рабочий день специалистов до 16-45.