

Управление Роспотребнадзора по Нижегородской области предупредило «Вайлдберриз» о невозможности взимания платы за возврат некачественного товара

Нижегородская область , 14.03.2023 г.

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

По поступившему обращению от потребителя на аналогичную тему, агрегатору («Вайлдберриз») объявлено предостережение.

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) (п. 23 Постановления Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463 "Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации").

Учитывая повышенный интерес со стороны потребителей к изменениям привычных сервисов и уровня обслуживания, Управление Роспотребнадзора по Нижегородской области 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 возвратить 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).
- Работа по защите имущественных интересов потребителей продолжается и остается на особом контроле Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области.