

«От этого товара нельзя отказаться при получении» - проблемы с возвратом товаров на Wildberries



Многие потребители все чаще стали жаловаться на то, что от некоторых дорогостоящих позиций на маркетплейсе Wildberries нельзя отказаться. Теперь есть товары с пометкой **«От этого товара нельзя отказаться при получении»**. Ранее такое правило платформа устанавливала только на продукты питания или скоропортящиеся товары, а сейчас и на электронику.

Такие товары теперь приходят без возможности отказаться от них на пункте выдачи, а если товар останется невостребованным — средства, списанные при оплате, не возвращаются. В службе поддержки Wildberries объясняют это тем, что невостребованные товары подлежат утилизации без компенсации, а также подчеркивают, что информация о невозвратности товара отображается красным восклицательным знаком в корзине при оформлении заказа.

Однако такие правила вступают в противоречие с Законом «О защите прав потребителей». По общему правилу, согласно ст. 26.1 закона «О защите прав потребителей», дистанционная продажа, к которой относится покупка через маркетплейс, предполагает, что у потребителя есть право отказаться от товара в течение 7 дней с момента получения. Даже если вы заказали смартфон или видеокарту, вы имеете право осмотреть товар в пункте выдачи заказов и беспрепятственно отказаться от него, получив деньги назад сразу, независимо от причины — просто передумал, не подошло и так далее.

Если товар доставлен в пункт выдачи, но еще не передан покупателю — сделка не считается завершенной в юридическом смысле. Покупка считается завершенной, только когда товар перешел к потребителю: он его осмотрел, принял и подписал соответствующие документы (или подтвердил получение в приложении).

А в данном случае Wildberries считает сделку состоявшейся уже в момент отгрузки — и это противоречит законодательству. Пока покупатель не получил товар в руки, он может от него отказаться без последствий. Даже если клиент просто не явился в пункт выдачи, продавец обязан вернуть деньги за товар, за вычетом расходов на доставку (если они были). Попытка маркетплейса оставить деньги у себя — это нарушение прав потребителя.

Однако в службе поддержки Wildberries так же утверждают, что в большинстве случаев оформить возврат товаров, купленных на Wildberries, можно в любом пункте выдачи заказов маркетплейса, — при условии, если товар сохранил товарный вид и может быть беспрепятственно реализован другому покупателю. Однако если у менеджера маркетплейса есть объективные причины отказать в возврате, необходимо будет написать заявление непосредственно продавцу, который рассмотрит его в установленном порядке.

Это касается в том числе ряда категорий, в которых для возврата требуется экспертиза продавца. Товар не является собственностью маркетплейса, поэтому вопросы возврата ряда категорий товаров решаются напрямую с продавцом. К ним относятся, например, электроника — для возврата таких товаров необходима проверка качества либо товарная экспертиза: на пункте выдачи невозможно осуществить их диагностику. А маркетплейс свою очередь предоставляет весь необходимый функционал для связи клиента с продавцом товара.

Таким образом:

- Если у товара есть пометка **«От этого товара нельзя отказаться при получении»** (обычно это продукты питания, нижнее белье, электроника), пользователь может отказаться от товара, будучи в пункте выдачи, и получить деньги назад сразу через Wildberries, так как сделка не считается завершенной;
- Если покупатель забрал товар с пометкой **«От этого товара нельзя отказаться при получении»**, то от него отказаться также можно, но не через пункт выдачи, а напрямую через продавца. Покупателю нужно будет связаться с продавцом, отправить устройство на экспертизу и если она покажет, что у товара есть дефекты, деньги вернет сам продавец, но не Wildberries.