

## **Памятка «Если продавец не доставил товар, приобретенный и оплаченный в Интернет-магазине: советы покупателю»**

1. Согласно ст. 23.1 Закона «О защите прав потребителей» «договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передаче товара потребителю. В случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать передачи оплаченного товара в установленный им новый срок или возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом

Если срок доставки был оговорен устно, то согласно ч. 2 ст. 314 Гражданского Кодекса РФ данная обязанность выполняется в разумный срок или в течение 7 дней со дня требования покупателя о предоставлении товара. Поэтому можно позвонить продавцу по телефону или отправить ему электронное письмо с напоминанием о необходимости передаче оплаченного товара.

2. Если в результате переговоров или переписки с продавцом получить оплаченный товар покупателю не удалось, ему необходимо обратиться к продавцу с письменной претензией, в которой можно потребовать от продавца установить новый срок передачи оплаченного товара или осуществить возврат суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом. Образец претензии можно найти на Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей (адрес ресурса <http://zpp.gospotrebnadzor.ru>).

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения, установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара (ч. 2 ст. 23.1 ЗПП).

В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара (ч. 3 ст. 23.1 ЗПП).

Претензия готовится в 2-х экземплярах, один направляется продавцу заказным письмом с уведомлением. Требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования (ч. 4 ст. 23.1 ЗПП)

Если ответ на претензию не поступил, либо в ответе указан отказ магазина от возмещения денег или передачи товара, то следует обращаться с иском в суд. При этом суд взыскивает с продавца штраф в пользу потребителя в размере 50% от конечной суммы, присужденной судом.

3. Помимо этого, решить вопрос можно через специально для этого созданные сервисы. Если товар приобретался в российском интернет-магазине, то можно воспользоваться следующими сервисами:

А) Программы НОТА - независимое объединение товарных агрегаторов. Это площадка, где можно сообщить о купленном в интернете поддельном товаре.

Б) Если Интернет-магазин является участником Ассоциации компаний Интернет торговли (АКИТ), то спорную ситуацию можно урегулировать при помощи сервиса подачи обращений.

В) Отдельные общественные организации также принимают на безвозмездной основе в рассмотрение жалобы на Интернет-магазины. К их числу относится «Горячая линия Рунета» Региональной общественной организации «Центр Интернет-технологий» (РОЦИТ) Также такие обращения рассматривает Организация по защите прав потребителей «Общественная потребительская инициатива».

4. В случае не урегулирования спора в досудебном порядке, в соответствии с п. 2 ст. 17 Закона, потребитель вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства или по месту пребывания, по месту нахождения организации, либо по месту заключения и исполнения договора. В соответствии с п. 3 ст. 17 Закона при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины, по делам, связанным с нарушением их прав. Кроме того, в соответствии со ст. 15 Закона, потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, размер которого определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Кроме того, полномочиями обязать хозяйствующий субъект исполнить обязательства в соответствии с условиями договора наделены исключительно судебные органы.

**Телефонный номер Единого консультационного центра Роспотребнадзора  
8 800-555-49-43 (по России звонок бесплатный).**

**Адрес: г. Новосибирск, ул. Спартака, д.8д, каб. №17,**

**тел. 8 (383) 223-97-86.**

**Часы работы с 08-00 до 16-30 (с пн.-пт.) Обед: с 12.00 до 12.30**

**эл. почта: [kc\\_zpp\\_nsk@mail.ru](mailto:kc_zpp_nsk@mail.ru)**