# Памятка - 5 советов покупателю, если продавец не доставил товар, приобретенный и оплаченный в Интернет-магазине

1. Во-первых, обращаем внимание всех покупателей, что в соответствии со ст. 23.1 Закона «О защите прав потребителей» любой договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передачи товара потребителю. Если товар не передан в срок, потребитель в праве 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 данная обязанность выполняется в разумный срок или в течение 7 дней со дня напоминания покупателя, что разумный срок истек. Воспользуйтесь [своими правами](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/news/federal/86888) и побеспокойте продавца телефонным звонком или электронным письмом, возможно, ситуация разрешится в считанные часы или дни.

2. Если устные переговоры не привели к результату, необходимо обратиться к продавцу с письменной претензией. Форму претензии Вы можете найти в сети Интернет или воспользоваться [шаблоном](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/torg/forms/50362), который размещен в Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей (адрес ресурса [http://zpp.rospotrebnadzor.ru](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/)). Постараться объяснить продавцу свою проблему и решить вопрос, ссылаясь на договоренности с продавцом и российское законодательство (о своих правах можно узнать из [этой памятки](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/torg/memos/49963)).

3. Кроме того, многие интернет-площадки предоставляют возможность разрешения спора (диспута) через специально для этого созданные сервисы. Если проблема случилась с российским интернет-магазином, то потребитель может воспользоваться следующими сервисами:

А) Программы НОТА - независимое объединение товарных агрегаторов (<https://nota-claim.ru/>). Это площадка, где можно сообщить о купленном в интернете поддельном товаре. Она создана участниками— агрегаторами eBay, Price.ru, Wikimart, Товары Mail.Ru и Яндекс.Маркет).

Б) Если Интернет-магазин является участником Ассоциации компаний Интернет торговли (АКИТ) (список участников можно узнать [здесь](http://www.akit.ru/portfolio/members/)), то спорную ситуацию можно урегулировать при помощи сервиса подачи обращений по адресу - <http://www.akit.ru/claims/>.

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) (заявление можно подать по адресу <http://www.hotline.rocit.ru/>). Также такие обращения рассматривает Организация по защите прав потребителей «Общественная потребительская инициатива» (<http://buyprotect.ru/goryachaya-liniya.html>).

4. Если покупка оплачена банковской картой, но продавец в установленный срок не передал товар, не выходит на связь или уклоняется от общения, держатель карты может обратиться в кредитную организацию с просьбой вернуть деньги по спорной транзакции. Дальнейшее разбирательство проводит банк и платежная система VISA или MasterCard.

5. Если решить проблему с продавцом не удалось, но закон на Вашей стороне, помните, что обращение в суд в 8 случаях из 10 приводит к положительному результату. В соответствии с Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи от 31.12.2020г. № 2436 при дистанционном способе продавец юридическое лицо, обязан указывать полное фирменное наименование (наименование), основной государственный регистрационный номер, адрес и место нахождения, адрес электронной почты и (или) номер телефона, а продавец индивидуальный предприниматель, обязан указывать фамилию, имя, отчество (при наличии), основной государственный регистрационный номер, адрес электронной почты и (или) номер телефона.

Обращайте внимание на информацию о продавце еще в процессе изучения ассортимента предлагаемых товаров. Желаем приятных покупок!

**За получением подробной консультации и правовой помощи  потребители могут обращаться:**

**— в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по телефонам 971-106;**

**— в Центр по информированию и консультированию потребителей  ФБУЗ «ЦГи Э в Новгородской области» по телефону 77-20-38, 73-06-77; Е-mail:** [**zpp.center@yandex.ru**](mailto:zpp.center@yandex.ru)

**— на «горячую линию» Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, телефон 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный).**