

Советы покупателям, если продавец не доставил товар, приобретенный и оплаченный в Интернет-магазине



- 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 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 данная обязанность выполняется в разумный срок или в течение 7 дней со дня напоминания покупателя, что разумный срок истек.

Кроме того, в случае нарушения установленного срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента (0,5%) суммы предварительной оплаты товара.

Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы.

- Если устные переговоры не привели к результату, необходимо обратиться к продавцу с письменной претензией.

- Кроме того, многие интернет-площадки предоставляют возможность разрешения спора (диспута) через специально созданные сервисы.

- Если решить проблему с продавцом не удалось, то можно обратиться в суд. В соответствии с Правилами продажи товаров дистанционным способом любой продавец в сети Интернет должен предоставить покупателю информацию своем адресе (месте нахождения) и полном фирменном наименовании.

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