Если продавец не доставил товар, приобретенный и оплаченный в Интернет-магазине: 5 советов покупателю

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 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.

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

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.

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 дистанционным способом любой продавец в сети Интернет должен предоставить покупателю информацию о своем адресе (месте нахождения) и полном фирменном наименовании. Обращайте внимание на информацию о продавце еще в процессе изучения его ассортимента.

Желаем приятных покупок!