**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 статьей 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), согласно приложению. 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. 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), 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/>).

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 дистанционным способом любой продавец в сети Интернет должен предоставить покупателю информацию своем адресе (месте нахождения)   
и полном фирменном наименовании. По итогам [исследование](http://buyprotect.ru/images/download/ecom_mar2017.pdf) общественной организация по защите прав потребителей «Общественная потребительская инициатива» (ОПИ) 86% продавцов добросовестно соблюдают требования   
о раскрытии информации о себе. Обращайте внимание на информацию   
о продавце еще в процессе изучения его ассортимента.