Вопрос: Заплатила деньги через Интернет-магазин за товар, а они потеряли мой заказ и деньги не возвращают. Что делать?

Отвечает помощник прокурора района Борисов Н.А.: Правила дистанционной торговли установлены Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом». Данные Правила, устанавливают порядок продажи товаров дистанционным способом, регулируют отношения между покупателем и продавцом при продаже товаров дистанционным способом и оказании в связи с такой продажей услуг.

Предложение товара в его описании, обращенное к неопределенному кругу лиц, признается публичной офертой, если оно достаточно определено и содержит все существенные условия договора.

Обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента получения продавцом соответствующего сообщения покупателя о намерении заключить договор.

Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар.

При отказе покупателя от товара продавец должен возвратить ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

За нарушение продавцом сроков передачи товара покупателю продавец несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

При отказе продавца передать товар покупатель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения причиненных убытков.

Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, несет продавец.

Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, а также Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения (в части розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом).

При отказе либо неполучении в срок ответа защита прав может быть осуществлена в судебном порядке без оплаты госпошлины. Иск может быть предъявлен как по месту жительства потребителя, так и по месту нахождения продавца.

За оказанием содействия в защите прав потребителя можно обратиться в Управление Роспотребнадзора по Курской области (г. Курск, ул. Ленина д. 70).

Помощник прокурора района Н.А. Борисов