

Вы спрашивали – мы отвечаем!

Вопрос:

Оформил через интернет доставку пиццы, в установленный срок пицца не была доставлена, деньги продавцом не возвращены. Что делать?

Ответ:

В соответствии с п.13 «Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи», утвержденных постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463, обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи, если oferta продавца не содержит иного условия о моменте возникновения обязательства по передаче товара потребителю.

Доставка товара осуществляется по указанному потребителем адресу. Товар передается потребителю либо любому иному лицу, предъявившему информацию о номере заказа или иную информацию, подтверждающую заключения договора розничной купли-продажи (в том числе электронное). В случае если доставка товара произведена в установленные договором купли-продажи сроки, но товар не был передан потребителю по его вине, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, на условиях, предусмотренных договором розничной купли-продажи (п.20 Правил № 2463).

В соответствии с п.2 и п.3 ст. 23.1 от 07.02.1992 Закона № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1) в случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

- передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;
- возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

Следует отметить, что после того, как потребителем заявлено согласие о покупке товара, а продавцом подтвержден заказ, продавец не вправе в одностороннем порядке изменять условия договора (ни цену товара, ни условия оплаты, ни порядок и сроки доставки). Если такое изменение произойдет по инициативе продавца, но без согласия покупателя, последний вправе настаивать на заключении договора на предъявленных изначально условиях.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения причиненных ему убытков. Так, в случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 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.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

Требование потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков подлежит удовлетворению продавцом в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

Потребителю необходимо обратиться к продавцу с письменным заявлением, в котором изложить свое требование. Заявление составляется в 2-х экземплярах: один экземпляр направляется продавцу второй остается у потребителя. Заявление можно вручить лично с отметкой о получении, в случае если это сделать невозможно, отправить по почте заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения на юридический адрес.

В случае невозможности разрешения спора с продавцом в добровольном порядке, данная ситуация подлежит разрешению в рамках судебного разбирательства.