

Если оплата за товары или услуги через платежный терминал не дошла до получателя.

Управление Роспотребнадзора по Ульяновской области разъясняет, что в случае несвоевременного поступления оплаты товаров и услуг при помощи терминалов влечет за собой серьезные проблемы, такие как просроченные платежи в кредитных организациях или невозможность получения фактически оплаченных товаров.

Как действовать в данной ситуации в соответствии с действующим законодательством, учитывая, что в данном случае имеет место нарушение прав потребителей. Отношения между исполнителями и гражданами-потребителями, связанные с оплатой товаров (работ, услуг) через платежные терминалы, регулируются Федеральным законом от 03.06.2009 №103-ФЗ «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами», а также Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

В соответствии со ст. 37 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 3 Федерального закона «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами» обязательство физического лица по оплате товаров (работ, услуг) перед поставщиком считается исполненным в размере внесенных платежному агенту денежных средств, за исключением вознаграждения, с момента их передачи платежному агенту (т.е. внесения в терминал).

Следовательно, при непоступлении денежных средств на счет, потребитель вправе, приложив копию кассового чека, проинформировать поставщика о том, что он своевременно произвел оплату и потребовать предоставления оплаченного товара (работы, услуги).

Потребитель также может потребовать от платежного агента перечисления денег поставщику в назначенный срок, уменьшения суммы комиссионного вознаграждения, возмещения понесенных им расходов (например, возмещения суммы комиссии при повторном перечислении денежных средств, через терминал, который принадлежит иному платежному агенту), а так же вправе отказаться от исполнения договора.

Все вышеперечисленные требования основаны на ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», определяющей правовые последствия при обнаружении потребителем недостатков оказанной услуги.

Для решения вопроса в добровольном порядке потребитель может предъявить письменную претензию с указанием своих требований платежному агенту и/или поставщику. К претензии необходимо приложить копию кассового чека. Претензия составляется в двух экземплярах (один передается платежному агенту и/или поставщику, другой остается у потребителя и в случае обращения в суд является доказательством обращения к ответчику). На экземпляре потребителя представитель платежного агента и/или поставщика должен поставить отметку о получении претензии. В случае непринятия платежным агентом и/или поставщиком претензии, ее можно направить по почте заказным письмом с уведомлением (дата вручения - начало исчисления срока исполнения требований).

Необходимую для предъявления соответствующих требований информацию о платежном агенте и/или поставщике (наименовании, местонахождении (юридическом адресе) можно получить из реквизитов платежного документа или в месте приема платежей (в месте нахождения терминала).

В случае отказа платежного агента и/или поставщика от решения вопроса в добровольном порядке, потребитель вправе обратиться с заявлением в суд (ст. 11 Гражданского кодекса РФ, ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины.

В соответствии с ч. 2 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» и со ст. 28, ч.ч. 7 и 10 ст. 29 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации потребитель вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства или по месту пребывания, либо по месту нахождения ответчика или месту нахождения платежного терминала.