

В общественную приемную Роспотребнадзора по Республике Алтай начали поступать обращения потребителей с вопросом, что делать, если кредитная организация или оператор по приему платежей неправильно осуществил перевод, и это привело к возникновению задолженности. Так, например, у потребителя из-за невнимательности оператора банка, возникла задолженность по оплате жилищно-коммунальных услуг.

В подобных ситуациях необходимо знать, что по общему правилу агент (посредник) может рассматриваться самостоятельным субъектом ответственности в силу [статьи 37](#) Закона о защите прав потребителей, [пункта 1 статьи 1005](#) ГК РФ. При этом размер ответственности посредника ограничивается величиной агентского вознаграждения.

Следует иметь в виду, что обязанность потребителя по оплате оказанных ему услуг (товаров) считается исполненной с момента передачи им денежной суммы банку, кредитной организации, платежному агенту, банковскому платежному агенту (субагенту) или иной организации, оказывающей в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации платежные услуги населению, в том числе с использованием электронных денежных средств.

Выше сказанное означает, что Потребитель, в случае возникновения подобной ситуации – не поступления средств на указанный в платежном документе счет, должен обратиться с заявлением в организацию через которую осуществлял перевод. После установления причин отсутствия платежа можно будет предъявить убытки, которые возникли, например, пени, нестойки.

Помните, что Исполнитель (продавец) не вправе отказывать потребителю в исполнении договора из-за ненадлежащих действий по исполнению этого договора посредником (п.49. Пленума Верховного суда РФ от 28.06.2012 N 17).