

Памятка потребителю

На что обратить внимание при покупке товаров, работ, услуг в социальных сетях?

Социальная сеть (сокр. соцсеть) — это ресурс (онлайн-сервис), предназначенный для обеспечения взаимодействия между людьми, объединения в группы по интересам и другое.

Все чаще социальные сети используются как площадки для торговли различными товарами, работами, услугами.

На что обратить внимание при покупке товаров в социальных сетях?

1. Важно понимать, кто является продавцом товаров, исполнителем услуг!

Если гражданин продает товары или рекламирует в социальных сетях свои профессиональные услуги (в области профессионального обучения, консультирования, дизайна, уборки, переездов, бытового обслуживания, ремонта, красоты и т.п.), то по закону он должен раскрыть информацию о себе (ФИО или наименование юридического лица, места нахождения).

Для продавцов товаров осуществляющих продажу через интернет обязательно раскрытие, также ОГРН, адреса электронной почты и (или) номера телефона.

Эта информация нужна для предъявления претензий или вызова такого субъекта в суд, если он нарушит ваши права.

Рекомендация:

Попросите у вашего продавца (исполнителя) сведения об ИНН. Если он осуществляет свою деятельность легально, то представить эти сведения не составит ему труда.

ИНН позволит Вам проверить информацию о нем:

- в реестре самозанятых,
- в реестре индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

Несколько примеров предпринимательской деятельности граждан, которые выбирают режим «самозанятости»:

- продажа товаров собственного изготовления;
- оказание косметических, иных бытовых услуг;
- перевозка грузов (пассажиров);
- проведение и организация различных мероприятий (праздников);
- услуги репетиторов и пр.

Деятельность «самозанятых» или иных граждан без регистрации при постоянной реализации товаров, работ, услуг относится к предпринимательской, следовательно, на отношения по заключаемым договорам с потребителями товаров, работ, услуг будет применяться Закон РФ «О защите прав потребителей» (ст. 23 Гражданского кодекса РФ, Пленум Верховного суда РФ «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»).

2. Изучите информацию о товаре, услуге.

До заключения договора купли-продажи товара продавец должен предоставить информацию о потребительских свойствах товара, цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора. Информация о товаре, в том числе инструкция по использованию предоставляется на русском языке.

На сайте исполнителя услуг должна быть предоставлена информация об услуге (работе).

Сертификат или декларация о соответствии товара — это документ, оформляемый по результатам лабораторных испытаний. Иными словами — это доказательство того, что продукция соответствует заявленным техническим регламентам и является безопасной для потребителя.

Рекомендация: если у покупателя возникают сомнения, он вправе самостоятельно проверить наличие сертификата или декларации соответствия на официальном сайте Росаккредитации <https://fsa.gov.ru/>.

Если для осуществления деятельности требуется специальное разрешение (лицензия), то оказание услуг без наличия данного разрешения запрещено.

Например, оказание косметологических услуг относится к медицинской деятельности и наличие лицензии обязательно. Поэтому, если в социальной сети Вам предлагают оказать услуги

Министерство социальной политики
26.05.2021
Вх. № 6837

косметолога, массажиста Вы вправе потребовать у исполнителя предоставить для ознакомления имеющуюся лицензию.

3. Потребуйте документ, подтверждающий оплату товара.

При оплате товара потребителю должен быть выдан кассовый чек (иной документ), подтверждающий покупку товара.

Не переводите деньги на банковскую карту физического лица. Если продавцом товара или исполнителем услуг является организация или индивидуальный предприниматель, требуйте, чтобы вам направили электронный чек, в котором указаны реквизиты организации – получателя.

Граждане, зарегистрированные в статусе «самозанятых», формируют электронный чек в специальном мобильном приложении «Мой налог» (ссылка) и направляют потребителю на электронный адрес.

В социальных сетях оплата за товар может быть принята через специальные сервисы оплаты. Например, «Вконтакте» - это платежная система оплаты внутри сети «VK Pay». Система позволяет оплатить товар через личный кошелек своего аккаунта.

4. Вы вправе вернуть товар надлежащего качества.

Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после его получения - в течение 7 дней. В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара.

Исключение составляет индивидуально – определённые товары.

При отказе потребителя от товара надлежащего качества продавец должен вернуть ему уплаченную сумму, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя товара, не позднее 10 дней с даты предъявления требования.

5. При выявлении в товаре недостатка, Вы вправе обратиться с претензией к продавцу.

Покупатель вправе предъявить требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности. Например, требование о замене товара ненадлежащего качества, об устранении недостатка в товаре, о возврате уплаченной за товар суммы и другие требования.

Куда обращаться за защитой прав потребителя?

- В первую очередь официально обратиться к продавцу (исполнителю) с претензией, а в случае отказа от удовлетворения Ваших требований - с иском в суд.
- Для розыска неизвестного лица, нарушившего права потребителя в социальной сети, необходимо обращаться в органы полиции.
- Вы также можете обратиться с жалобой на действия продавца (исполнителя) в техническую поддержку социальной сети. Модератор может приостановить деятельность предпринимателя на странице.

За получением подробной консультации и правовой помощи в сфере защиты прав потребителей, в том числе, в части досудебной или судебной защиты прав потребителей, а также в части подачи жалобы в органы Роспотребнадзора и иные органы власти, можно обращаться Екатеринбургский консультационный пункт для потребителей: ул. Московская, 49, тел. **(343) 272-00-07**, иные консультационные пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», с адресами которых можно ознакомиться на сайте <https://kc66.pf/> или уточнить по телефону **(343) 374-14-55**.

Телефон Единого консультационного центра Роспотребнадзора **8-800-555-49-43**.