

Памятка потребителю

На что обратить внимание при покупке товаров, работ, услуг через социальные сети?



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 отношения по приобретению товаров, предоставлению услуг через социальные сети распространяются Правила продажи товаров дистанционным способом, утв. Постановлением Правительства РФ 27.09.2007 N 612.

На что обратить внимание при покупке товаров в социальных сетях?

1. Уточняйте информацию о продавце товара, исполнителе услуг (работ), его месте нахождения, полном фирменном наименовании.

Важно понимать, является ли продавец зарегистрированным субъектом предпринимательской деятельности или осуществляет деятельность без регистрации.

1. По общим правилам Гражданского кодекса РФ лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность, т.е. систематически извлекающие прибыль от реализации товаров, оказании услуг, выполнении работ должны быть зарегистрированы в этом качестве в установленном законом порядке.

Аналогичные требования предъявляются Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1. Продавцом товаров или исполнителем услуг (работ) может быть организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель.

2. Однако, в отношении отдельных видов предпринимательской деятельности законом могут быть предусмотрены условия осуществления гражданами такой деятельности без государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя.

Речь идет о «самозанятых гражданах» (Федеральный закон от 27.11.2018 № 422-ФЗ «О проведении эксперимента по установлению специального налогового режима «Налог на профессиональный доход»).

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»).

Розыск продавца (исполнителя):

Если у потребителя отсутствуют сведения о продавце товара (исполнителе) (наименование, данные Ф.И.О., адрес), то восстановить нарушенные права потребителя будет сложнее. В этом случае потребителю необходимо обращаться в органы полиции, так как полиция уполномочена по проведению оперативно-розыскных мероприятий.



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.

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 косметолога, 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.

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



Не переводите деньги на банковскую карту физического лица. Требуйте, чтобы вам направили электронный чек, в котором указаны реквизиты организации –получателя.

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. Помните, что не все товары можно продавать дистанционно!

В социальных сетях запрещена торговля алкогольной продукцией, а также товарами, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством Российской Федерации, в частности, это табачная продукция, оружие и другие товары.

5. Вы вправе вернуть товар надлежащего качества.

Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. № 2300-1 закреплено безусловное право потребителя на отказ от товара, приобретенного дистанционным способом.

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 возвращенного товара, не позднее 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

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

В отношении выявленных недостатков товара действуют общие правила, установленные Законом о защите прав потребителей. 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.

Если обнаружены недостатки товара, в отношении которого гарантийные сроки или сроки годности не установлены, покупатель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня передачи его покупателю, если более длительные сроки не установлены законами или договором.

Куда обращаться за защитой прав потребителя?

- ✓ Вы вправе обратиться к продавцу (исполнителю) с претензией о восстановлении нарушенных прав потребителя в добровольном порядке, а в случае отказа от удовлетворения Ваших требований - с иском в суд.
- ✓ Для розыска неизвестного лица, нарушившего Ваши 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.

Специалисты по защите прав потребителей напоминают, что для получения консультаций по вопросам защиты прав потребителя, составления претензий, исковых заявлений в суд необходимо обращаться в консультационные пункты для потребителей адреса которых можно узнать по ссылке <http://www.kn.pf/> или по телефону (343) 374-14-55.

Единый консультационный центр Роспотребнадзора 8-800-555-49-43

Памятка подготовлена специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».
При использовании памятки ссылка на источник опубликования обязательна.