



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, его месте нахождения, полном фирменном наименовании. Узнайте, является ли продавец зарегистрированным субъектом предпринимательской деятельности.



Важно понимать, кто является продавцом товаров!

Для осуществления предпринимательской деятельности, в том числе в социальных сетях, необходимо иметь статус индивидуального предпринимателя или регистрацию в качестве юридического лица.

По Гражданскому кодексу РФ, Закону РФ «О защите прав потребителей» лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность, т.е. систематически извлекающие прибыль от реализации товаров, должны быть зарегистрированы в этом качестве в установленном законом порядке.

Однако, в отношении отдельных видов предпринимательской деятельности законом могут быть предусмотрены условия осуществления гражданами такой деятельности без государственной регистрации!

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»).

Если у потребителя отсутствуют сведения о продавце товара (наименование, данные Ф.И.О., адрес), то восстановить нарушенные права потребителя будет гораздо 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.



Не переводите деньги на банковскую карту физического лица. 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» 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. 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.

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.

6. 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?

✓ Если продавец, исполнитель услуг зарегистрирован в установленном порядке, Вы вправе обратиться к нему с претензией, а в случае его 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.

Управление Роспотребнадзора
по Свердловской области
<http://66.rospotrebnadzor.ru>
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Свердловской области»

620078, г. Екатеринбург, пер. Отдельный 3,
тел. (343) 374-14-55, факс (343) 374-01-91
mail@66.rospotrebnadzor.ru

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

Адреса консультационных пунктов для потребителей в Свердловской области

г. Екатеринбург, ул. Московская, 49 (343) 272-00-07
г. Алапаевск, ул. Ленина, 125, (34346) 3-18-66
г. Арамилы, ул. 1 Мая, 12 (343) 385-32-81
г. Артемовский, ул. Энергетиков, 1а (34363) 2-54-80
г. Асбест, ул. Ладыженского, 17 (34365) 2-58-49
г. Березовский, ул. Гагарина, 6а (34369) 4-29-87
п. Байкалово, ул. Кузнецова, 34 (34362) 2-02-65
г. В. Пышма, ул. Кривоусова, 18а (34368) 3-00-00
г. Верхняя Салда, ул. Энгельса, 46 (3435) 41-83-62
г. Ивдель, ул. Октябрьская набережная, 24 (34386) 2-18-72
г. Ирбит, ул. Мальгина, 9 (34355) 6-36-28
г. Каменск-Уральский, пр. Победы, 97 (3439) 36-48-22
г. Камышлов, ул. Советская, 48 (34375) 2-09-90
г. Качканар, 5 квартал, 16 (34341) 6-38-27
г. Красноуфимск, ул. Советская, 13 (34394) 2-00-14
г. Краснотурьинск, ул. Коммунальная, 6а (34384) 6-48-35
г. Красноуральск, ул. Янкина, 2 (34343) 2-06-47
г. Кушва, ул. Коммуны, 78 (34344) 2-53-00
г. Нижний Тагил, ул. К. Маркса, 29 (3435) 41-83-62
г. Нижняя Тура, ул. Декабристов, 17 (34342) 2-75-04
г. Невьянск, ул. Мартыанова, 29 (3435) 41-83-62
г. Новая Ляля, ул. Р. Люксембург, 26 (34388) 2-16-79
г. Первоуральск, ул. Вайнера, 4 (3439) 66-85-04
г. Полевской, ул. Вершинина, 19 (34350) 4-21-68
г. Ревда, ул. Спортивная, 49 (34397) 5-61-52
г. Реж, ул. Спортивная, 12 (34364) 3-11-09
г. Североуральск, ул. Свердлова, 60а (34380) 2-22-50
г. Серов, ул. Фрунзе, 5 (34385) 6-50-70
г. Сухой Лог, пр. Строителей, 7а (34373) 4-26-86
г. Сысерть, ул. Коммуны, 69 (34374) 7-51-51
г. Тавда, ул. Ленина, 108 (34360) 3-23-04
г. Талица, ул. Красноармейская, 32 (34371) 2-11-54
п. Тугулым, ул. Школьная, 30а (34367) 2-24-99

Управление Роспотребнадзора по
Свердловской области

ФБУЗ «Центр гигиены и
эпидемиологии в Свердловской

Памятка потребителю



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