

Дистанционная торговля в соцсетях (мессенджерах)

Социальные сети стали неотъемлемой частью жизни современного общества. Помимо обычного общения социальные сети все чаще используют как торговые площадки. Соответственно, все большее количество граждан, приобретающие товары посредством соцсетей и мессенджеров так или иначе сталкиваются с нарушением своих прав. Разберем основные вопросы, по которым потребители обращаются за помощью в консультационный центр, а также дадим основные рекомендации по приобретению товаров дистанционно через соцсети.

✓ Большая часть нарушений прав граждан при приобретении товаров в соцсетях связана с **отсутствием информации о продавце**. Помните, если лицо, реализующее тот или иной товар, через соцсети не зарегистрировано как ИП, ООО или не является самозанятым, то, такая предпринимательская деятельность осуществляется не законно. Соответственно, при приобретении товаров через такие аккаунты, покупателю не стоит рассчитывать на гарантии, установленные законом «О защите прав потребителей», а также на возможность предъявить претензию или решить вопрос с таким субъектом в судебном порядке.

Если гражданин продает товары в социальных сетях, то **по закону** он должен раскрыть следующую информацию о себе:

-для юр.лиц: полное фирменное наименование (наименование), ОГРН, адрес и место нахождения, адрес электронной почты и (или) номер телефона;

-для индивидуальных предпринимателей (ИП): ФИО, ОГРН, адрес электронной почты и (или) номер телефона.

Рекомендации потребителям: Перед тем как заказать тот или иной товар через соцсети (мессенджеры), попросите у продавца ИНН, и проверьте информацию о нем на сайте налоговой:

- в реестре самозанятых (можно перейти по ссылке <https://npd.nalog.ru/check-status/>);

- в реестре индивидуальных предпринимателей и юридических лиц (можно перейти по ссылке <https://egrul.nalog.ru/index.html>).

Кроме того, перед оплатой товара, приобретаемого посредством соцсетей, уточните у продавца о возможности получения онлайн-чека. Если оплата товара производится на карту физического лица, то получить информацию о ее настоящем держателе будет сложно, но в таком случае обязательно укажите в комментарии назначение платежа.

ПОМНИТЕ! Если Вы заплатили деньги и не получили товар, при этом продавец осуществляет деятельность нелегально, необходимо обращаться в правоохранительные органы с заявлением о мошенничестве и факте незаконной предпринимательской деятельности, прикладывая копии документов, подтверждающих произведенный перевод денежных средств (транзакции), переписки с продавцом, а также указав аккаунт продавца в соответствующей соцсети.

Что касается вопроса выбора продавца, то безусловно стоит обратить внимание на сам аккаунт, количество подписчиков, наличие сайта, как дополнительного средства ознакомления с товаром, отзывов покупателей, наличие магазинов этого продавца в вашем городе или выбора способов доставки товара курьером (для возможной примерки товара), информации о способах возврата товара, если он вам не подошел по какой-то причине.

✓ Не меньшее количество нарушений связано с **продажей некачественных товаров или не соответствующих описанию (ожиданиям потребителей)**.

В соответствии с Законом «О защите прав потребителей», продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об основных потребительских свойствах товара, о месте его изготовления, о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара.

Кроме того, если продавец проводит акцию «2 по цене 1» или иную другую, то он должен указать о сроке, в течение которого действует предложение о заключении такого договора.

ПОМНИТЕ! Не допускается продажа дистанционным способом отдельных видов товаров. К таким товарам относятся, например, алкогольная, табачная или никотинсодержащая продукция.

Кроме того, в отношении некоторых категорий товаров установлены особенности их продажи дистанционным способом, например, лекарственных препаратов для медицинского применения (за исключением лекарственных препаратов, дистанционная торговля которыми запрещена).

Рекомендации потребителям: Если Вас заинтересовал конкретный товар, и Вы хотите его приобрести, то вся информация должна быть указана и доступна, если же о цене товара продавец отвечает в директ, требует 100% предоплаты и информирует о таких условиях в личном сообщении, то лучше отказаться от покупки. Во многих случаях покупатель получает заказанное, но совсем нередко ситуации, когда продавец, дождавшись перевода на его счет денег, пропадает.

✓ **Нередко покупателю не предоставляется необходимая информация, в частности о сроках и порядке возврата товара.** При предъявлении требований о возврате денежных средств по той или иной причине потребитель получает отказ и не знает, что с этим делать, так как полагает, что правила устанавливает продавец.

По закону **потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи**, а после передачи товара - **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, потребитель вправе отказаться от товара **в течение 3 месяцев с момента передачи товара**.

Стоит помнить! Обязанность продавца по предоставлению вышеуказанной информации признается исполненной также в случае предоставления потребителю информации с помощью электронных и иных технических средств.

ВНИМАНИЕ! Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Однако, стоит знать, если товар надлежащего качества, то расходы продавца на доставку товара от потребителя возмещению не подлежат и Вам придется заплатить за доставку. Исключение составляют случаи, если товар не надлежащего качества или Вам предоставили не достоверную информацию о товаре.

ПОМНИТЕ! Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

Например, если Вы заказали через соцсети изготовление футболки со своей фотографией или надписью, которая имеет определенное значение именно для Вас, значит и использовать можете ее только Вы или лицо, которому Вы хотели ее подарить, соответственно отказаться от товара, если он качественный Вы не сможете.

Рекомендация потребителям. В случае если Вы хотите вернуть товар, приобретенный через соцсети, рекомендуем руководствоваться законом, а не правилами возврата, установленными продавцом.

Безусловно, защитить свои права при покупке в соцсети сложнее, дольше по времени в связи с переписками и пересылками товара, но если следовать всем правилам покупок товаров дистанционным способом, быть бдительным и требовать предоставления конкретной информации о продавце товаров, то можно восстановить свое нарушенное право и вернуть деньги.

Информация подготовлена специалистами консультационного центра по защите прав потребителей «ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»

НАШИ КОНТАКТЫ:

г. Иркутск, ул. Трилиссера 51, каб. 113

тел.: 8 (395-2) 22-23-88,

e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru

Instagram: zpp_irkutsk