Потребителям необходимо сохранять бдительность при приобретении товаров в социальных сетях. Важно помнить, что очень часто интернет-продавцами выступают граждане, не обладающие статусом индивидуального предпринимателя. Это значит, что при заключении с ними договора покупателю будет сложно рассчитывать на гарантии, установленные законом «О защите прав потребителей».

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

Помните, что продавец или исполнитель услуг всегда может удалить информацию из социальных сетей. Прежде чем оплачивать заказ или договор уточните, получите ли вы онлайн-чек. Если оплата производится на карту физического лица, довольно сложно будет получить информацию о настоящем ее держателе, а узнать адрес такого человека могут только правоохранительные органы (например, в рамках проверки заявления о совершении преступления).

Как заказать услугу и не пожалеть потом о потерянных денежных средствах?

Рекомендация: прежде всего, попросите у вашего контрагента 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

Обратите внимание, что для отдельных видов деятельности исполнитель работ или услуг должен обладать лицензией. Особое внимание следует обратить на следующие виды работ и услуг:

- профессиональная деятельность на рынке ценных бумаг (брокерская деятельность, дилерская деятельность, деятельность форекс-дилера, деятельность по управлению ценными бумагами, депозитарная деятельность, деятельность по ведению реестра владельцев ценных бумаг);
- деятельность субъектов страхового дела (страхование, перестрахование, взаимное страхование, посредническая деятельность в качестве страхового брокера)

- деятельность по выявлению электронных устройств, предназначенных для негласного получения информации
- производство лекарственных средств
- производство и техническое обслуживание медицинской техники
- деятельность по перевозкам внутренним водным транспортом, морским транспортом пассажиров
- деятельность по перевозкам внутренним водным транспортом, морским транспортом пассажиров
- деятельность по организации и проведению азартных игр в букмекерских конторах и тотализаторах
- частная охранная и детективная деятельность
- оказание услуг по трудоустройству граждан РФ за пределами территории РФ
- образовательная деятельность
- медицинская деятельность
- содержание и использование животных в зоопарках, зоосадах, цирках, зоотеатрах, дельфинариях, океанариумах
- деятельность по скупке у физических лиц ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней, лома таких изделий

У водителей такси также должна быть информация о специальном разрешении на оказание таких услуг. Такие перевозки застрахованы, а их безопасность контролируют специальные надзорные органы.

Решившись на покупку в социальных сетях, обязательно уточните у продавца характеристики товара, место производства, наличие инструкции на русском языке, наличие сертификата или декларации о соответствии.

Сертификат или декларация соответствия - 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
.

Еще один важный критерий выбора продавца: согласие на заключение договора в письменном виде, в котором будет прописана личность продавца, его адрес, а если это физическое лицо – паспортные данные. Продавец, готовый отвечать за качество товара, предоставит все документы и информацию о себе.

Самые популярные схемы мошенничества в социальных сетях связаны с хищением денег с банковских карт. Мошенники могут просить отправить sms, данные карты, настойчиво уговаривать оплатить несуществующие штрафы или продавать лекарства и медицинские изделия, якобы эффективные для профилактики и лечения коронавируса. В случае мошенничества и вымогательства необходимо незамедлительно обращаться с заявлением в полицию.

Если покупатель разочарован в купленном онлайн-товаре, в первую очередь необходимо официально обратиться к продавцу. Чем грамотнее будет такой запрос – тем выше шансы решить спор в свою пользу. На ответ и разрешение проблемы законом отводится как правило 10 календарных дней. Если после этого вопрос не решен, необходимо обращаться в контролирующие органы или полицию, а для возврата денег – обратиться в суд.

Чтобы полиция классифицировала заявление как преступление, чрезвычайно важно обозначить, что пострадавших много. Для этого вы можете найти их по хештегу или в комментариях.

Помните, даже если вы столкнулись с недобросовестным физическим лицом, которое не зарегистрировано как предприниматель, закон на вашей стороне. Статьей 23 Гражданского кодекса Российской Федерации предусмотрено, что граждане могут заниматься предпринимательской деятельностью только после регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, однако если этого не сделано – суд все равно вправе применить к такой сделке Закон «О защите прав потребителей» и прочие нормы, которые устанавливают для предпринимателя специальные обязанности по отношению к клиенту.