

Управление Роспотребнадзора по Новгородской области напоминает, что необходимо сохранять бдительность при приобретении товаров и услуг 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 пассажиров внутренним водным транспортом, морским транспортом
- 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.

Часто потребители задают вопрос, должна ли быть лицензия у массажиста?

Ответ – да, лучше всего записываться к специалисту или в учреждение, которые обладают медицинской лицензией.

Справка: в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16.04.2012 № 291 медицинский массаж относится к перечню работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, и соответственно, подлежит лицензированию.

В соответствии с приказом Минздравсоцразвития России от 27.12.2011 № 1664н "Об утверждении номенклатуры медицинских услуг" к медицинским услугам отнесены общий массаж, массаж рук, шеи, лица, волосистой части головы и т.д., и которые классифицированы, преимущественно, по анатомическому признаку.

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.

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.

По вопросам соблюдения обязательных требований законодательства при продаже товаров обращаться:

- в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14 каб. № 101 тел. 971-106, 971-117;
- в Центр по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.1.2 тел. 77-20-38, 73-06-77

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках.

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rosпотребнадzor.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.