

## 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](mailto:zpp@sesoirkutsk.ru)

Instagram: [zpp\\_irkutsk](https://www.instagram.com/zpp_irkutsk)



## Покупки в интернете без риска

Покупки через интернет сайты, особенно в условиях пандемии, сделали нашу жизнь гораздо удобнее и чаще всего, выгоднее. Но вместе с тем, возросли и риски попасть на сайт магазина-мошенника, получить не тот товар, который заказывали, невозможность вернуть деньги за некачественный товар и множество других ловушек, подстерегающих покупателя при совершении on-line покупок. Итак, на что необходимо обратить внимание при покупке товара через интернет:

### 1. САЙТ ПРОДАВЦА.

- Внимательно изучите сайт продавца. Приобретайте товары исключительно на уже зарекомендовавших себя интернет-площадках, лучше всего, уже знакомых Вам.

- Всегда, собираясь делать покупки, проверьте, действительно ли сайт принадлежит той или иной компании.

- Обращайте внимание на сайты с удобным интерфейсом и широким ассортиментом товара.

- Проверьте указана ли контактная информация: юридические лица и индивидуальные предприниматели, зарегистрированные на территории Российской Федерации и осуществляющие продажу товаров дистанционным способом продажи товара обязаны указывать:

- полное фирменное наименование,
- основной государственный регистрационный номер (ОГРН) или ИНН,
- адрес и место нахождения (только для юридических лиц –ООО, ОАО и др.)
- адрес электронной почты и (или) номер телефона;

- Обязательно прочитайте отзывы. Вас должно насторожить либо почти полное отсутствие отзывов в интернете, либо если почти все они отрицательные, либо только хвалебные отзывы.

- Если Вы решили приобрести товар на новом сайте, обратите внимание на наличие нижеперечисленных обстоятельств:

- слишком низкая цена;
- переадресация на другие сайты, не имеющие отношения к магазину;
- отсутствие на сайте адреса компании, и других контактных данных;
- ограничение времени на обдумывание покупки в переписке или во время разговора по телефону. Например, «Решайте быстрее, а то товар последний».

Присутствие хоть одно из факторов, как правило, говорит о неблагонадежности продавца.

### 2. ОПЛАТА ЗАКАЗА.

- При оплате заказа старайтесь не пользоваться зарплатной или кредитной картой, особенно если вы хотите «привязать» карту к интернет-магазину. Лучше всего открыть для покупок другую карту в этом же банке.

- Конечно, когда банковская карта прикреплена к интернет-магазину, это удобно – не надо постоянно вводить данные карты, но при этом возникает риск, что картой воспользуется посторонний, особенно, если ваш личный профиль используется на нескольких компьютерах.

- Не переводите на карту для интернет-покупок крупные суммы. Держите там чуть больше необходимой суммы для покупок. Это необходимо, если вы приобретаете товар в зарубежных магазинах, из-за разницы курсов на день момента оплаты и в день списания средств может возникнуть ситуация, когда баланс на карте станет отрицательным, возникнет долг перед банком, на который обычно банки начисляют высокие проценты.

- Перед оплатой обращайтесь внимание, есть ли на страничке кнопки — указания на то, что вы с чем-то согласны. Поставив галочку «Согласен с правилами» вы можете

получить ненужные вам подписки, страховку и другие дополнительные, якобы «добровольные» услуги. Прежде, чем согласится с правилами, всегда внимательно ознакомьтесь с ними.

- Не сообщайте данные своей банковской карты ни банковским служащим, ни работникам интернет-магазинов. Сотрудник банка знает всю необходимую информацию, а продавцам она совершенно не нужна для проведения платежа.

- Если вы осуществляете перевод денег физическому лицу, обязательно указывайте назначение платежа.

### **3. ВЫБОР ТОВАРА.**

При дистанционном способе продажи товара продавец предоставляет потребителю полную и достоверную информацию, характеризующую предлагаемый товар, посредством ее размещения на сайте.

- При выборе товара, особое внимание уделите работе с фильтрами. Чем их больше, тем упрощается подбор.

- При заказе одежды, обуви измерьте собственные параметры и обязательно сверьтесь с таблицей размеров.

- Внимательно изучите цвет товара, если это для вас важный параметр. Не забывайте, что цвет на экране может отличаться от цвета в реальности.

- Перед тем, как заказать технику, если есть возможность, ознакомьтесь с подобным товаром в магазине, проконсультируйтесь со специалистом.

- При выборе мебели внимательно изучите размеры.

Внимательно изучайте характеристики, свойства товара. Обратите внимание на отзывы о товаре других покупателей.

Подходите к выбору продавца и товара обдуманно и покупки в интернет-магазинах будут Вас радовать.

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](mailto:zpp@sesoirkutsk.ru)

Instagram: zpp\_irkutsk



## **Защита прав потребителей в сфере онлайн-образования**

Пандемия существенным образом изменила привычный способ получения знаний. Организации переходили на удаленный формат работы, учебные заведения на дистанционное обучение, люди стали активнее получать новые профессиональные навыки в Интернете. Появилось множество онлайн-курсов, увеличилось разнообразие программ обучения. Получение образования онлайн стало актуальным. При этом, качество онлайн-курсов, оставляет желать лучшего. Важно помнить, что получение образования дистанционно, должно происходить без потери качества и ценности информации.

### **На что обратить внимание при приобретении онлайн-курса и как вернуть деньги за онлайн-обучение**

На сайте должна быть размещена вся правовая информация о владельце сайта, авторе курса в полном объеме. Данная информация должна содержаться в Пользовательском соглашении и Договоре оферты.

При приобретении онлайн-курса в Интернете следует обратить на следующую информацию:

1. Проверить сайт, на котором размещена информация о продаже онлайн-курса.

#### **На сайте должна быть следующая информация:**

- Наименование организации, реализующей онлайн-обучение (ИП ли ООО), данные о физическом лице, плательщике НПД;
- Место нахождения организации, контактные данные;
- Информация о режиме работы.

2. Проверить юридическую чистоту онлайн-школы.

На сайте Федеральной налоговой службы можно проверить информацию о ИП, ООО, и в случае необходимости, запросить выписку ЕГРЮЛ/ЕГРИП. Если компания прекратила свое существование – это будет указано в выписке.

Если это физическое лицо, плательщик НПД (самозанятый), информацию о нем, также можно проверить на сайте Федеральной налоговой службы.

Кроме того, рекомендуется проверить есть ли у онлайн-школы судебные производства в картотеке арбитражных дел. Если есть, то это тревожный “звонок”, и в данном случае, лучше воздержаться от покупки.

3. Уточнить вопрос оплаты онлайн-обучения и возврата денежных средств.

Будет уместным проверить, как происходит оплата - напрямую на сайте или через платежную систему. Нежелательно оплачивать онлайн-курс на карту физического лица. Поскольку в дальнейшем сложно будет найти конкретное лицо и предъявить претензию. Платеж должен быть зафиксирован для того, чтобы в дальнейшем, Вам был направлен чек об оплате, любым способом, с помощью электронных и иных технических средств.

4. Проверить отзывы и рекомендации.

### **Законодательство о защите прав потребителей в сфере онлайн-образования.**

Важно знать, что потребитель, который приобретает образовательные услуги в Интернете, вправе отказаться от исполнения договора в любое время, как до начала исполнения услуги, так и в процессе ее оказания.

Право на односторонний отказ от исполнения договора возмездного оказания услуг установлено ст. 782 ГК РФ, и оно не может быть ограничено соглашением сторон.

Статьей 32 Закона РФ “О защите прав потребителей”, также предусмотрено, что потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

**Причины, по которым потребитель может отказаться от онлайн-обучения,** могут быть разными: несоответствие обучения изначально заявленной программе, низкий уровень качества материала, низкий уровень исполнения обязанностей преподавателя, использование в программе обучения устаревших материалов, услуга предоставляется не тем лицом, которое указано в договоре и т.д.



К фактическим расходам будут относиться только те расходы, которые связаны с оказанием услуг по обучению в отношении конкретного пользователя и понесены до отказа от договора. Это могут быть: банковская комиссия, создание платной учетной записи, а также иные расходы, понесенные в целях организации обучения в интересах потребителя.

### **Порядок возврата денег за онлайн-курс**

1. Написать претензию на имя продавца онлайн-курса.

В претензии указать требование о расторжении договора и возврате денежных средств, а также причины, по которым необходимо вернуть деньги и реквизиты банковского счета получателя, на который следует перечислить денежные средства.

2. Направить претензию.

Обращение может быть направлено Почтой России, либо на электронный адрес, в том числе на официальном сайте владельца-организатора курсов по онлайн-обучению.

Продавец должен отреагировать в течение 10 дней - письменно. При этом, устные ответы об отказе в возврате денежных средств не признаются надлежащим исполнением требований действующего законодательства.

3. Если претензионные требования не удовлетворили, то потребитель вправе подать исковое заявление в суд. В исковом заявлении необходимо заявить о взыскании:

- денежной суммы за не оказанные по договору онлайн-курсов услуги;
- неустойки за несвоевременный возврат денежных средств;
- штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя (в размере 50 % от присужденной судом суммы);
- компенсации морального вреда;
- судебные расходы (расходы на почтовую корреспонденцию; расходы на юридическую помощь и т.д.).

Важно. При подаче иска в рамках защиты прав потребителей, госпошлина не оплачивается. Согласно подп. 4 п. 2 и п. 3 ст. 333.36 НК РФ от уплаты государственной пошлины по делам, рассматриваемым в судах общей юрисдикции, освобождаются истцы по искам о защите прав потребителей, если цена иска не превышает 1 000 000 руб.), а сам иск можно подать в суд по месту своего жительства (абз. 3 пункта 2 ст. 17 Закона РФ “О защите прав потребителей”).

Необходимо понимать, что рынок онлайн-образования в России растет. При этом увеличивается не только разнообразие программ, но и средний чек за образовательные услуги. Низкое качество образовательных онлайн-продуктов - одна из главных проблем современного онлайн-образования. Так как вхождение на рынок онлайн-образования требует относительно небольших финансовых вложений, то в эту сферу приходит много людей, единственной целью которых является - зарабатывать денег. В связи с чем, потребителю часто достаточно сложно определить, где можно получить достойное онлайн-образование, а где будут потрачены деньги на ветер.

Информация подготовлена  
специалистами консультационного  
центра по защите прав потребителей  
«ФБУЗ «Центр гигиены и  
эпидемиологии в Иркутской области»  
с использованием материалов  
сайта:<https://sudact.ru>

### **НАШИ КОНТАКТЫ:**

г. Иркутск, ул. Трилисера 51, каб. 113  
тел.: 8 (395-2) 22-23-88,  
e-mail: [zpp@sesoirkutsk.ru](mailto:zpp@sesoirkutsk.ru)  
Instagram: [zpp\\_irkutsk](https://www.instagram.com/zpp_irkutsk)