**О приобретении товаров в социальных сетях**

В Управление продолжают поступать обращения граждан, приобретающих товары 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 в социальных сетях, 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 всегда может удалить информацию из социальных сетей. Прежде чем оплачивать заказ 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?

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](https://fsa.gov.ru/use-of-technology/elektronnye-reestry/" \t "_blank).

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.

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.

При возникновении вопросов, связанных с нарушениями прав потребителей при продаже товаров, можно 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.5, 10,12 тел. 77-20-38

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.rospotrebnadzor.ru](https://zpp.rospotrebnadzor.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.