

О приобретении товаров в социальных сетях.

Для граждан (потребителей)

Роспотребнадзор напоминает, что 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 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 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.

Как заказать товар 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

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.

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.

О дистанционной продаже товаров.

Для граждан (потребителей)

Дистанционный способ продажи товаров – это продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или с использованием почтовой, электросвязи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

В настоящее время чаще всего встречается реализация товаров неопределенному кругу потребителей при помощи информационных ресурсов через сеть «Интернет» (интернет-магазины, страницы в социальных сетях, объявления на общедоступных площадках и т.д.). Данный вид продаж регулируется статьей 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 г №2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020г. №2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» (раздел «Правила продажи товаров при дистанционном способе продажи товара по договору розничной купли-продажи»).

Не допускается продажа дистанционным способом лекарственных препаратов, алкогольной и табачной продукции.

До заключения договора розничной купли-продажи (далее - договор) продавец должен предоставить покупателю информацию об основных потребительских свойствах товара и адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, полном фирменном наименовании (наименовании) продавца, цене и об условиях приобретения товара, его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, порядке оплаты товара, а также сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранился недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом.

Продавец обязан заключить договор с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар, предложенный в его описании, а также продавец обязан информировать покупателя о сроке, в течение которого действует предложение о продаже товара дистанционным способом.

К сведению юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

"О санитарных правилах СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг".

Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 24.12.2020 №44 утверждены санитарные правила СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг" (далее – СП 2.1.3678-20).

Новые правила действуют с 1 января 2021 года по 1 января 2027 года. Одновременно признается утратившим силу постановление Главного государственного санитарного врача

РФ от 20 декабря 2013 года № 70 об утверждении СанПиН 2.1.2.3150-13 "Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию и режиму работы бань и саун".

Разделом 2 СП 2.1.3678-20 определены общие требования к зданиям, строениям, сооружениям и оборудованию.

Пунктом 8.5. раздела 8 СП 2.1.3678-20 определены конкретные санитарно-эпидемиологические требования к деятельности хозяйствующих субъектов, оказывающих услуги бань (саун), душевых, а именно.

Бани, сауны должны размещаться в отдельно стоящих зданиях, встроенных (встроенно-пристроенных) помещениях общественных зданий. Не допускается размещение бань в многоквартирных домах.

При эксплуатации бань должен обеспечиваться принцип поточности, предусматривающий последовательность продвижения посетителей по схеме: гардероб, раздевалка, мыльная, парильная. Туалеты размещаются при раздевалках. В банях могут размещаться: помещения для оказания услуг - маникюра и педикюра, массажа, парикмахерских и косметических услуг, прачечные, объекты общественного питания, розничной торговли, бассейны, при условии соблюдения требований, установленных СП 2.1.3678-20.

Для отделки помещений бань используются материалы, устойчивые к воздействию влаги, температуры, моющих и дезинфицирующих средств. Мебель, устанавливаемая в помещениях бань, так же должна иметь поверхности, доступные для влажной уборки и устойчивые к обработке дезинфицирующими средствами. Ванны и тазы, предназначенные для мытья, должны быть выполнены из материалов, устойчивых к коррозии и обработке дезинфицирующими средствами.

Для хранения чистого и использованного белья должны быть выделены отдельные помещения. При хранении использованного белья более суток должна быть предусмотрена возможность его сушки.

Бани обеспечиваются уборочным инвентарем, который должен быть промаркирован и использоваться в соответствии с маркировкой в зависимости от назначения помещений (туалет, входная группа помещений, мыльно-парильное отделение, раздевалка), храниться в выделенных помещениях или в отдельном шкафу.

На протяжении рабочего дня в помещениях бани должна проводиться текущая уборка: мытье полов, скамей в раздевалках, а также мытье пола, скамей из шланга в помещениях мыльных и парильных. Ежедневно, в отсутствие посетителей, в бане производится уборка всех помещений с применением дезинфицирующих средств. Уборка помещений бани с обработкой стен, полов, оборудования, инвентаря, светильников с применением моющих и дезинфицирующих средств проводится 1 раз в неделю.

К сведению юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

"О санитарных правилах СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг".

Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 24.12.2020 №44 утверждены санитарные правила СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг" (далее – СП 2.1.3678-20).

Новые правила действуют с 1 января 2021 года по 1 января 2027 года. Одновременно признается утратившим силу постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 59 об утверждении СанПиН 2.1.2.2631-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию и режиму работы организаций коммунально-бытового назначения, оказывающих парикмахерские и косметические услуги».

Разделом 2 и пунктом 8.2. раздела 8 СП 2.1.3678-20 определено, что хозяйствующие субъекты, оказывающие парикмахерские и косметологические услуги должны соблюдать санитарно-эпидемиологические требования, а именно:

- осуществлять производственный контроль, в том числе с проведением лабораторных исследований и измерений за качеством используемой воды, за параметрами микроклимата, уровнями естественного и искусственного освещения, воздухообменом и пр. физическими факторами;

- выполнять санитарно-противоэпидемические (профилактические) мероприятия при накоплении мусора, маркировке и хранении уборочного инвентаря, выполнении дератизационных и дезинсекционных работ, при организации и проведению дезинфекции и стерилизации инструментов; уборке и дезинфекции помещений, мебели, оборудования;

СП 2.1.3678-20 установлены требования:

- к размещению объектов, к составу основных и вспомогательных помещений, к организации рабочего места работника (наличие мебели, санитарно-технических устройств, рабочего инструмента и оборудования);

- к оборудованию зданий, строений, сооружений, помещений системами холодного и горячего водоснабжения, водоотведения, системами вентиляции;

- к отделке и покрытиям пола и стен помещений (не должны иметь дефектов и повреждений, следов протеканий и признаков поражений грибом и должны быть устойчивыми к уборке влажным способом с применением моющих и дезинфицирующих средств);

Отметим, в организациях, оказывающих парикмахерские и косметологические услуги должен быть обеспечен 3-х дневный запас средств, применяемых для дезинфекции, предстерилизационной очистки и стерилизации. Влажная уборка помещений (протирка полов, мебели, оборудования, подоконников, дверей) должна осуществляться не менее 2 раз в день с использованием моющих и дезинфицирующих средств или средств, обладающих одновременно моющим и дезинфицирующим действием.