О РЕКОМЕНДАЦИЯХ, ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ЦЕНА НА ЦЕННИКЕ НЕ СОВПАДАЕТ С ЦЕНОЙ В ЧЕКЕ

РОСПОТРЕБНАДЗОР
ЕДИНЫЙ КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР РОСПОТРЕБНАДЗОРА 8-800-555-49-43

В Роспотребнадзор поступает значительное количество обращений граждан по вопросу алгоритма действий при возникновении ситуации, когда цена за товар на кассе в магазине отличается в большую сторону от цены, которая указана на ценнике.

Информация о цене товара обеспечивает возможность его правильного выбора
Покупатель обязан оплатить товар по цене, объявленной продавцом в момент заключения договора розничной купли-продажи (п. 1 ст. 500 ГК РФ).

Обращаем внимание потребителей, что, если Вы уже расплатились за товар и только после заметили ошибку, магазин все равно обязан выплатить Вам разницу в цене между чеком и ценником.

При выявлении несоответствия цен на ценниках и чеках рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

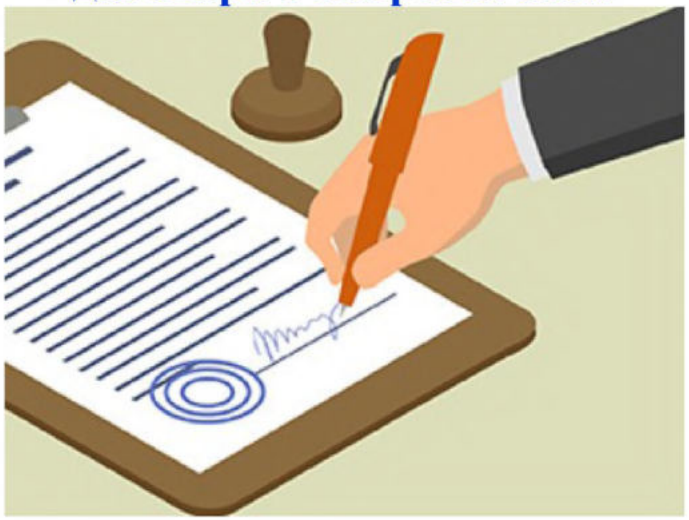
1. На торговых объектах (за исключением мест, которые определяются продавцом и не предназначены для свободного доступа потребителей) не допускается ограничение прав потребителей на поиск и получение информации в любых формах из любых источников, в том числе путем фотографирования товара.
Зафиксируйте информацию о цене, размещенную на ценнике. Фиксация информации о цене, размещенной на ценнике товара, потребуется для использования в качестве доказательства в случае возникновения спора с продавцом. Для фиксации информации о цене товара сфотографируйте ценник; в присутствии свидетелей пригласите представителя продавца к месту размещения ценника товара, чтобы зафиксировать разницу в ценах между чеком и ценником. (В случае возникновения спора в подтверждение условий договора розничной купли-продажи вы вправе ссылаться на свидетельские показания (ст. 493 ГК РФ).

2. **Предъявите претензию продавцу**
Сразу после покупки потребуйте у кассира пригласить уполномоченного представителя продавца и устно предъявите ему претензию. В случае отказа в удовлетворении устной претензии предъявите продавцу письменную претензию с описанием возникшей ситуации (дата, время инцидента, наименование товара, сумму на ценнике и по чеку)
Вы вправе указать в претензии одно из следующих требований:
• требование о возврате разницы цены товара между чеком и ценником (ст. 1102 ГК РФ);
• в разумный срок отказаться от исполнения договора розничной купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков в связи с не предоставлением возможности незамедлительно получить при заключении договора достоверную информацию о товаре (п. 1 ст. 12 Закона «О защите прав потребителей»).
(При определении разумного срока необходимо принимать во внимание срок годности товара, сезонность его использования, потребительские свойства и т.п. (п. 36 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17).

3. **При отказе продавца в удовлетворении претензии покупатель вправе обратиться в суд** со следующими исковыми требованиями к продавцу: о взыскании неосновательного обогащения в виде разницы в цене товара между чеком и ценником (п. 1 ст. 1102 ГК РФ); о расторжении договора розничной купли-продажи и возврате уплаченной за товар суммы (п. 1 ст. 12 Закона «О защите прав потребителей»).

Подробнее на www.rospotrebnadzor.ru

Недопустимые условия договора с потребителем



С 1 сентября 2022 года вступили в силу изменения в статью 16 Закона «О защите прав потребителей».

Условия договора, которые признаются недопустимыми.

- **Условия, которые предоставляют продавцу (исполнителю) право на односторонний отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение условий обязательства (предмета, цены, срока и иных согласованных с потребителем условий)**

То есть продавец, после заключения договора, например, мебели, отказывается от его исполнения, в связи с тем, что цена этой мебели в течение срока исполнения договора выросла, и таким образом либо вы доплачиваете сумму по новой цене, либо вообще ничего не получите. Такие условия признаются ущемляющими.

- **Условия, которые ограничивают право потребителя на свободный выбор территориальной подсудности споров.**

По закону потребитель может подать иск в любой из судов по своему усмотрению: по месту своего жительства или пребывания, по месту нахождения ответчика, по месту заключения или исполнения договора. Если же у вас в договоре указан конкретный суд, то данное условие является ничтожным.

- **Условия, которые устанавливают для потребителя штрафные санкции или иные обязанности**

Потребителю предоставлено право в любой момент отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг), при этом единственным условием является оплата исполнителю фактически понесенных им расходов, то есть эти расходы исполнитель должен вам подтвердить (документами). Если же у вас в договоре содержаться условия, о конкретном размере штрафных санкций, например 50% стоимости оплаченных услуг при отказе от исполнения договора не возвращается, то такое условие признается ничтожным.

- **Условия, которые исключают или ограничивают ответственность продавца (исполнителя) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по основаниям, не предусмотренным законом.**

Например, надуманные форс-мажорные обстоятельства, указание на то, что продавец может поставить неполную комплектацию товара, исполнитель – сделать работу не в полном объеме

- **Условия, которые обусловливают приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг), в том числе предусматривают обязательное заключение иных договоров, если иное не предусмотрено законом**

Самый яркий пример – это заключение кредитных договоров, договоров обязательного страхования гражданской ответственности (ОСАГО) с обязательным приобретением страховых услуг (страхование жизни и здоровья), либо с заключением дополнительного договора «защита от водителей без полиса ОСАГО».

- **Условия, которые предусматривают выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату без получения согласия потребителя**

Данное условия предусматривает, что если в процессе исполнения продавец (исполнитель) понимает, что требуются дополнительные услуги, которые повлекут дополнительные траты, то он обязан получить согласие потребителя, иначе все изменения признаются ничтожными.

- **Условия, которые ограничивают право потребителя на выбор способа и формы оплаты товаров (работ, услуг);**

Потребитель вправе выбирать, каким способом ему платить, наличным или безналичным расчётом.

- **Условия, которые уменьшают размер законной неустойки**

Договором об оказании услуги между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки. Однако уменьшение установленного законом размера неустойки недопустимо. Например, у вас указанно 0,3 % за каждый день просрочки, а в законе 3 %.

- **Условия, которые ограничивают право выбора вида требований, предусмотренных Законом о защите прав потребителей, которые могут быть предъявлены продавцу (исполнителю) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) ненадлежащего качества;**

Часто на практике встречаются такие случаи, что условиями договора, продавец или исполнитель, ограничивают потребителя в выборе своей ответственности перед потребителем. Например, указано, что продавец может только заменить товар на аналогичный, или провести только ремонт, хотя действующий закон предусматривает гораздо более обширные варианты ответственности.

- **Условия, которые содержат основания досрочного расторжения договора по**

требованию продавца (исполнителя), не предусмотренные законодательством;

Продавец не вправе досрочно расторгнуть договор, если это не предусмотрено законом. Например, банк предусмотрел в кредитном договоре множество обязанностей заемщика и свое право на досрочное его расторжение. Суды указали, что данные условия ограничивают свободу договора и свободу гражданско-правовой воли заемщика.

- **Условия, которые устанавливают обязательный досудебный порядок рассмотрения споров, если такой порядок не предусмотрен законом;**

Например, Юридическая компания включила в договор с потребителем пункт, согласно которому все разногласия между ними должны разрешаться путем переговоров. Суд признал данное условие неправомерным.

- **Условия, которые устанавливают для потребителя обязанность по доказыванию определенных обстоятельств, бремя доказывания которых законом не возложено на потребителя;**

Потребитель не обязан доказывать обстоятельства, если это не предусмотрено законом. Однако в договорах порой указывается, что потребитель обязуется самостоятельно провести проверку качества товара (обратиться к эксперту-товароведу и оплатить его услуги). По закону проверку качества обязан провести продавец, а не покупатель, причем за свой счет (п. 5 ст. 18 Закона о защите прав потребителей).

- **Условия, которые ограничивают потребителя в средствах и способах защиты нарушенных прав.**

Включение продавцом в общие условия использования подарочных карт и Правила оборота подарочных карт различного наминала условия о том, что "приобретенные карты не подлежат возврату" ущемляет права потребителя.

- **Условия, которые ставят удовлетворение требований потребителей в отношении товаров (работ, услуг) с недостатками в зависимость от условий, не связанных с недостатками товаров (работ, услуг);**
- Включение исполнителем (продавцом) в договор условий об отказе от проведения гарантийного ремонта ввиду отсутствия специалиста является неправомерным.

В законе закреплено право потребителя на отказ от заключения договора, в котором содержаться условия, недопустимые законом. Для этого потребителю предоставлено право в письменном виде требовать исключения этих условий.

Такое требование подлежит рассмотрению продавцом (исполнителем) в течение десяти календарных дней.

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88
Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru.
г.Ангарск, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43)6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38; ffbuz-cheremxovo@yandex.ru
г.Саянск, мкр.Благовещенский, 5а, тел.8(395-53) 5-24-89; ffbus-saynsk@yandex.ru
п.Залари (обращаться в г.Иркутск, г.Саянск)
г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел. 8(395-30) 2-10-20; ffbuz-tulun@yandex.ru
г.Нижнеудинск, ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru,
г.Тайшет,ул.Старобазарная, 3-1н , тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск, ул.Муханова,20 тел.8(395 – 35) 6-44-46 ffbuz-bratsk@yandex.ru
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-26-44; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, (обращаться в г.Иркутск)

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»
Консультационный центр
и консультационные пункты
по защите прав потребителей

Единый консультационный центр Роспотребнадзора

8-800-555-49-43

Особенности обмена и возврата товаров надлежащего качества

Не редко потребители ошибочно считают, что в течение 14 дней они могут вернуть деньги за любой товар, который не был в употреблении. Придя в магазин для возврата товаров, они не могут грамотно и четко объяснить причину такого возврата, ссылаясь на то, что товар не понадобился, просто не нужен, приобрели другой и так далее, в последствии сталкиваются с отказом продавца вернуть денежные средства.

С такими проблемами в консультационный центр практически ежедневно обращаются потребители, которым отказано в возврате денег за товар. Однако, услышав от консультантов, что данный отказ является правомерным, мягко говоря расстраиваются. Данный вопрос будет актуальным всегда, поскольку мало кто знает свои права потребителя и не совсем понимает, что законодательно закреплены определенные основания и исключения, по которым возникает то или иное право.

Итак, потребитель не может просто так вернуть денежные средства за качественный товар. Нет у него такого права.

Есть, право на **ОБМЕН** в течении 14 дней и возникает оно по следующим основаниям: если товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. ВСЁ!

Но при этом есть исключения:

1) Не любой товар подлежит обмену, по причинам, прямо указанным в законе. Есть перечень товаров, не предлежащих обмену, который утвержден Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 (далее - Перечень).

2) Товар подлежит обмену, если он не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ.

Помните! Приобретённый товар изначально можно только **ОБМЕНЯТЬ**, право **ВЕРНУТЬ** денежные средства за товар возникает в случае, если вы ничего не смогли для себя подобрать в магазине продавца.

Есть группы товаров, которые вызывают массу вопросов, можно ли их обменять и вернуть денежные средства, если нет такого товара на обмен.

К ним относятся товары, бывшие в употреблении, которые были когда-то уже использованы по назначению – это товары из магазинов «Second Hand», автозапчасти Б/У, так называемые «контрактные».

Ответ на вопрос можно ли произвести обмен таких товаров прямо прописан в Законе РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300 - 1 «О защите прав потребителей», в котором указано что, ОБМЕН непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки.

Таким образом, если Вы приобретаете товар, бывший в употреблении, значит заведомо знаете об этом, поэтому должны учитывать, что ОБМЕНЯТЬ его если он не подошел по каким-либо причинам, не получиться, а вот если он оказался не качественный, то вернуть его продавцу можно, но документально подтвердив тот факт, что в товаре обнаружены недостатки, например, заключение сервисного центра.

Важно! Обращайте внимание на наличие гарантии, как на автозапчасти, так и на услуги по установки этого оборудования в автосервисах.

Еще одна спорная категория товаров по вопросам обмена - это мебель.

Не редко происходят случаи, когда потребитель приобрел стулья в количестве трех штук, приехал домой и понял, что купленные стулья никак не вписываются в интерьер гостиной и вообще занимают много места. Впоследствии принятого решения о возврате приобретенного товара, мы обращаемся к продавцу и просим вернуть деньги за стулья, ведь законодательно нам, как покупателям предоставлено такое право.

Однако, продавец ссылается на то, что раз вы приобрели стулья в количестве трех штук, значит это является гарнитуром, а согласно Перечня мебельные гарнитуры бытового назначения обмену не подлежит. Правомерен ли отказ продавца? Здесь необходимо четко понимать, что значит гарнитур мебели и

Документ создан в электронной форме. № 38-00-14/82-140-2023 от 12.01.2023. Исполнитель: [illegible]
Страница 5 из 19. Страница создана: 12.01.2023 06:28

зависит ли от количества приобретенных единиц.

Обратившись к техническому регламенту Таможенного союза 025/2012 «О безопасности мебельной продукции» от 15 июня 2012 г. № 32 рассмотрим следующие термины и их определения:

гарнитур мебели - группа изделий мебели, предназначенных для обустройства (обстановки) определенной функциональной зоны помещения, объединенных одинаковыми художественно-стилистическими и конструктивными признаками;

изделие мебели - единица мебельной продукции, предназначенная для самостоятельного применения.

Таким образом, стулья – это изделие одного функционального назначения, соответственно гарнитуром не являются. Таким образом, отказ продавца от обмена является не правомерным и не зависит от количества приобретённых единиц мебели.

Хотелось бы обратить внимание потребителей на тот факт, что при обращении к продавцу с требованием обмена товара, на него возложена обязанность по обмену в **ДЕНЬ ВАШЕГО ОБРАЩЕНИЯ!** Отговорки продавца в виде, такого товара сейчас нет, но будет через месяц, направлены на то, чтобы ввести вас в заблуждение и как можно дольше не решать ваш вопрос, а по прошествии этого срока отказать вам, потому что уже прошло 14 дней для возможности обмена товара. Если товар для обмена отсутствует, то денежные средства возвращаются в течение **ТРЕХ ДНЕЙ!**

И помните, Вы всегда можете обратиться в суд, если Ваши требования остались не удовлетворены в добровольном порядке!

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru.
г.Ангарск, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38; ffbuz-cheremxovo@yandex.ru
г.Саянск, мкр.Благовещенский, 5а, тел.8(395-53) 5-24-89; ffbus-saynsk@yandex.ru
п.Залари (обращаться в г.Иркутск, г.Саянск)
г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел. 8(395-30) 2-10-20; ffbuz-tulun@yandex.ru
г.Нижнеудинск, ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru,
г.Тайшет,ул.Старобазарная, 3-1н , тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск, ул.Муханова,20 тел.8(395 – 35) 6-44-46 ffbuz-bratsk@yandex.ru
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46;ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-26-44; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, (обращаться в г.Иркутск)

Единый консультационный центр Роспотребнадзора

8-800-555-49-43

Консультационный центр и консультационные пункты по защите прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»

Права потребителей, о которых должен знать каждый

Недостоверная информация о цене товара

В настоящее время российских потребителей возмущает недобросовестное поведение продавцов, которые могут на глазах и несколько раз на дню менять цены или даже не менять, а просто на кассе сообщить информацию о новой цене, говоря фразы «переоценка товара», «не успели сменить ценник», «цены меняются в зависимости от курса доллара» и иные отговорки, тем самым оправдывая своё противоправное поведение, а также бесконечное колебание цен, чаще всего в сторону роста.

Недостоверная информация о цене в условиях санкций, стало нормой для продавцов, однако это прямое нарушение прав потребителей, о которых не все знают.

Что делать потребителю в такой ситуации? Покупать по «новой» цене, озвученной на кассе, отказаться от покупки или все-таки требовать продать товар по цене, указанной на ценнике в торговом зале? Не все знают, что в магазинах **товар должны продать по той цене, которая указана на ценнике. Оправдание о том, что ценник забыли убрать, сменить и т.д. не могут являться основанием для отказа потребителю в возврате разницы стоимости между чеком и ценником, даже если завышенную цену потребитель заметил после оплаты.**

Помните, первое право, которое есть у любого потребителя, придя в магазин, даже если покупать вы ничего не планируете, это **право на получение полной и достоверной информации о товаре, в том числе о его стоимости.** Соответственно, продавец (юр.лицо или ИП) обязаны указать правильную (актуальную) цену, чтобы потребитель мог сделать правильный выбор в пользу того или иного товара. Информация на ценнике является публичной офертой, это значит, что магазин готов продать конкретный товар за эти деньги.

Совет! В соответствии с новыми Правилами торговли товарами в розницу (утверждены Постановлением Правительства №2463 от 31.12.2020) регулирован спорный момент, связанный с фотографированием на территории торговых предприятий. В Правилах торговли указано, что магазин и любое другое предприятие торговли (торговый центр, автосалон, ресторан и т.д.) **не вправе запрещать посетителям производить фотосъёмку**. Единственное условие – лицо, производящее съёмку должно находиться в помещениях общего пользования (торговый зал, фойе и т.д.). То есть **снимать можно там, куда потребитель имеет свободный доступ**.

Если разбил товар в супермаркете (магазине) случайно, кто несет ответственность и должен платить?

В соответствии с действующим законодательством, риск случайной гибели или случайного повреждения товара переходит на покупателя с момента, когда в соответствии с законом или договором продавец считается исполнившим свою обязанность по передаче товара покупателю. До этого момента все риски, связанные со случайной гибелью или повреждением товара, лежат на собственнике данного товара, то есть на продавце.

Соответственно, в такой ситуации момент передачи товара имеет большое значение. Таким образом, покупатель не обязан платить за товар, испорченный случайно. Для того, чтобы обязать потребителя заплатить за испорченный товар продавцу необходимо доказать, что потребитель нанес ущерб умышленно, данный факт должен быть доказан в судебном порядке.

Однако, не стоит забывать, что если товар был разбит не случайно, то оплатить все же придется. Так, например, если Вы поскользнулись на скользком полу магазина в результате чего повредили (разбили) товар, то Вы не обязаны платить за него. Однако, если Вы не смогли удержать товар, находящийся у Вас в руках, то в этом вина потребителя.

Стоит понимать, что в каждой ситуации, есть свои нюансы, которые исходя из конкретных обстоятельств дела можно истолковать по-разному как в пользу

покупателя, так и в пользу магазина, соответственно, самый универсальный совет, который можно дать потребителю – это не оплачивать поврежденный товар сразу на кассе, даже если в этом есть Ваша вина, пусть продавец докажет это в суде.

Законно ли продавец взимает плату за упаковку?

В соответствии с правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утв. Постановлением Правительства №2463 от 31.12.2020 г., продовольственные товары, цена которых определяется на основании установленной продавцом цены за вес (массу нетто) товара, передаются потребителю в потребительской упаковке (за исключением товаров, реализуемых методом самообслуживания или в тару потребителя) **без взимания за потребительскую упаковку дополнительной платы.**

Подобные правила установлены и для ткани, одежды, меховых товаров, а также обуви, которые по требованию потребителя должны передаваться в упакованном виде без взимания за потребительскую упаковку дополнительной платы.

Обращаем Ваше внимание, нельзя ставить покупку одних товаров в зависимость от приобретения других.

Таким образом, если Вы приобретаете обувь и просите пакет, а продавец просит за него заплатить, то действия продавца не правомерны.

В подобных и иных случаях рекомендуем Вам обращаться за консультациями в отделение по защите прав потребителей – консультационный центр.

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 **zpp@sesoirk.irkutsk.ru.**
г.Ангарск, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-55-22 **ffbuz-angarsk@yandex.ru**
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 **ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru**
г.Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38; **ffbuz-cheremxovo@yandex.ru**
г.Саянск, (обращаться в г.Иркутск)
п.Залари (обращаться в г.Иркутск)
г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел. 8(395-30) 2-10-20; **ffbuz-tulun@yandex.ru**
г.Нижнеудинск, ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-53, **ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru,**
г.Тайшет,ул.Северобазарная, 3-1н , тел. 8(395-63) 5-35-37;**ffbuz-taishet@yandex.ru**
г.Братск(обращаться в г.Иркутск)
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; **ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru**
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-26-44; **ffbuz-u-kut@yandex.ru**
п.Усть-Ордынский, пер.1-ый Октябрьский, 12 тел.8(395-41) 3-10-78, **ffbuz-u-obao@yandex.ru**

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»

Консультационный центр и пункты для потребителей

Единый консультационный центр Роспотребнадзора

8-800-555-49-43

РЕМОНТ ТЕХНИКИ НЕ ПО ГАРАНТИИ (ПЛАТНЫЙ)

Участились случаи обращения граждан в Консультационный центр с проблемами, возникающими при сдаче товара в ремонт не по гарантии. Характер обращений заключается в недобросовестности действий организаций, оказывающих платные услуги по ремонту техники, а именно:

1.Увеличение стоимости работ, хотя при предварительном согласовании цены в момент сдачи товара, стоимость работ является разумной.

Совет потребителю в подобной ситуации:

-не оплачивайте стоимость работ по ремонту техники по цене, которая с Вами не была согласована письменно;

-в случае отказа в возврате Вам техники с ремонта обращайтесь в полицию и забирайте товар с помощью сотрудников полиции, в связи с незаконным удержанием Вашей вещи;

-в случае, если по какой-либо причине завышенная стоимость работ была оплачена, необходимо обратиться в адрес Исполнителя с письменной претензией, с требованием возврата денежных средств, в связи с несогласованием существенного условия договора (цены).

Если добровольно Исполнитель не возвращает деньги и вещь обращайтесь в суд, в подтверждение своих доводов о завышенной стоимости выполненной работы необходимо предоставить доказательства, например, руководствоваться рыночной стоимостью данных видов работ (запрошенную в других сервисных центрах).

2. Нарушение срока выполнения работ, по причине отсутствия запасных частей, долгой поставки зап. частей и иным причинам.

При сдаче товара в сервисный центр для проведения платного (не гарантийного) ремонта, между потребителем и исполнителем должен быть заключен **договор об оказании услуги, в котором должны быть определены сроки ремонта.**

ПОМНИТЕ! Срок ремонта товара не по гарантии действующим законодательством не урегулирован, его нужно согласовывать письменно!

Ответственность за нарушение исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг) закреплена в ст. 28 Закона «О защите прав потребителей» и предусматривает возможность требовать неустойку за каждый день просрочки в размере 3% цены выполнения работы.

Помимо неустойки потребитель вправе предъявить **1 из следующих требований:**

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить выполнение работы третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за выполнение работы;
- отказаться от исполнения договора о выполнении работы.

Совет потребителю в подобной ситуации:

-если срок выполнения работ согласован письменно, то необходимо обратиться с письменной претензией, предъявив одно из требований, установленных ст.28 Закона «О защите прав потребителей», а также выплате неустойки;

-при отсутствии согласованного срока выполнения работ, необходимо в письменном заявлении (претензии) самостоятельно установить новый срок выполнения работ (он должен быть разумным) и только после его нарушения предъявлять иные требования, в том числе и неустойку.

3. Утрата или повреждение вещи Исполнителем при ремонте.

Согласно ст. 35 Закона РФ «О защите прав потребителей» Исполнитель отвечает за сохранность вещи, а в случае полной или частичной утраты (повреждения) вещи, принятой от потребителя, исполнитель обязан в 3-х дневный срок заменить ее вещью аналогичного качества, а при

отсутствии вещи аналогичного качества - возместить потребителю двукратную цену утраченной (поврежденной) вещи, а также расходы, понесенные потребителем.

Есть исполнители, которые определяют стоимость вещи, передаваемой в ремонт непосредственно в договоре о выполнении работ или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение, но могут существенно ее занизить. Все же в большинстве случаев стоимость вещи исполнитель не указывает при приемке товара в ремонт, тогда потребитель вправе руководствоваться рыночной стоимостью товара.

Совет потребителю в подобной ситуации:

- обратиться в адрес Исполнителя с письменной претензией с требованием в соответствии со ст. 35 Закона РФ «О защите прав потребителей»;
- в случае неудовлетворения требования потребителя по претензии обратиться с исковым заявлением в суд с требованием возмещения двукратной стоимости, утраченной (поврежденной) вещи, а также понесенные расходы.

ВАЖНО! Для того, чтобы в дальнейшем была возможность восстановить свое нарушенное право перед тем как сдавать вещь на платный ремонт узнайте информацию о наименовании и адресе (юр.лица,ИП), а также, ИНН и ОГРН или ОГРНИП и только после этого заключайте договор на выполнение работ по ремонту техники.

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 **zpp@sesoirk.irkutsk.ru.**
г.Ангарск, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-55-22 **ffbuz-angarsk@yandex.ru**
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 **ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru**
г.Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел.8(395-46)5-66-38; **ffbuz-cheremxovo@yandex.ru**
г.Саянск, мкр.Благовещенский, 5а, тел.8(395-53)5-24-89; **ffbus-saynsk@yandex.ru**
п.Залари (обращаться в г.Иркутск, г.Саянск)
г.Тулун,ул.Виноградова,21, тел.8(395-30)2-10-20; **ffbuz-tulun@yandex.ru**
г.Нижнеудинск, ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-53, **ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru,**
г.Тайшет,ул.Северобазарная, 3-1н , тел. 8(395-63) 5-35-37; **ffbuz-taishet@yandex.ru**
г.Братск, (обращаться в г.Иркутск 8(395-2)22-23-88 **zpp@sesoirk.irkutsk.ru**
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; **ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru**
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-26-44; **ffbuz-u-kut@yandex.ru**
п.Усть-Ордынский (обращаться в г.Иркутск 8(395-2)22-23-88 **zpp@sesoirk.irkutsk.ru**

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»

Консультационные центр и пункты по защите прав потребителей

Единый консультационный центр Роспотребнадзора – 8-800-555-49-43

РЕКОМЕНДАЦИИ ГРАЖДАНАМ:

Как не стать жертвой мошенников, покупая товары в интернете

Особенностью розничных интернет-продаж является то, что у покупателя отсутствует возможность непосредственного ознакомления с товаром в момент принятия решения о покупке.

Отношения с покупателями интернет-магазина регулируются ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей».

Ошибки самого покупателя:

Самой часто встречающейся причиной разочарования в интернет-покупках, как ни странно, являются ошибки самого покупателя. Чаще всего это бывает связано либо с недостаточными знаниями покупателя об особенностях заказываемого товара, либо с банальной невнимательностью и поспешностью при оформлении заказа.

Например, если речь идет о покупке одежды или обуви, купленная вещь может просто не подойти — по размеру, фасону и т. д. К счастью, эта проблема обычно легче всего решается. Вероятность такой ошибки тем меньше, чем внимательнее и дотошнее покупатель относится к выбору товара и чем больше покупок он делает. Многочисленные покупки дают опыт и знания об особенностях размерного ряда того или иного бренда, о качестве вещей конкретной марки и других нюансах. Очень помогают избежать ошибок таблицы соответствия размеров на сайтах магазинов и производителей. Огромным подспорьем являются и тематические ресурсы, форумы и блоги, изучив которые, можно также узнать много полезной информации о выбранном товаре. Поэтому новичкам перед совершением покупки желательно потратить немного времени и постараться найти побольше информации о выбранном товаре.

Бывают и ошибки при оформлении заказа. Достаточно невнимательно отнестись к выбору опций при оформлении заказа, чтобы получить, например, вещь ненужного размера или не того цвета, или купить привязанный к определенному мобильному оператору сотовый телефон, который не будет работать в отечественных сетях связи, или вообще оправить собственную посылку по неверному адресу.

Поэтому главное при оформлении любого заказа — **внимание и неторопливость**. Изучите рейтинг магазина, в котором Вы собрались делать покупку, описание понравившегося товара и отзывы о нем, поищите информацию об особенностях размерного ряда данного бренда, внимательно заполните сведения об адресе доставки и платежные реквизиты — и риск ошибок на этом этапе будет сведен к минимуму.

Учитывая, что при дистанционной продаже покупатель лишен возможности осмотреть товар и получить о нем исчерпывающую информацию, законодатель обязывает Продавца до заключения договора розничной купли-продажи предоставить покупателю информацию об основных потребительских свойствах товара и адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, полном фирменном наименовании (наименовании) продавца, о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора, о порядке и сроках возврата товара (п. 4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Для того, чтобы радость онлайн-покупок не была омрачена получением некачественного товара или потерей денег мы рекомендуем Вам **обратить внимание на некоторые признаки потенциально опасных Интернет-магазинов.**

1. Низкая цена. Если вы нашли объявление или магазин, предлагающий товары по ценам существенно ниже рыночных, имейте в виду, что мошенники часто используют данный прием для привлечения жертв.

На что следует обратить внимание? Посмотрите стоимость аналогичных товаров в других Интернет-магазинах, она не должна отличаться слишком сильно.

2. Требование предоплаты. Если продавец предлагает перечислить предоплату за товар, особенно с использованием анонимных платежных систем, электронных денег или при помощи банковского перевода на карту, выданную на имя частного лица, нужно понимать, что данная сделка является опасной.

На что следует обратить внимание? Учитывайте риски при совершении Интернет-покупок. Помните о том, что при переводе денег в счет предоплаты Вы не имеете никаких гарантий их возврата или получения товара. Если Вы решили совершить покупку по предоплате, проверьте рейтинги продавца в платежных системах.

3. Отсутствие возможности курьерской доставки и самовывоза товара. Данные факторы вынуждают покупателей пользоваться для доставки товара услугами транспортных компаний и, соответственно, вносить предоплату.

На что следует обратить внимание? Выбирая из нескольких магазинов, следует отдать предпочтение тому, в котором есть возможность забрать товар самостоятельно. Злоумышленники могут предоставить поддельные квитанции об отправке товара транспортной компанией.

4. Отсутствие контактной информации и сведений о продавце. Если на сайте Интернет-магазина отсутствуют сведения об организации или индивидуальном предпринимателе, а контактные сведения представлены лишь формой обратной связи и мобильным телефоном, такой магазин может представлять опасность.

На что следует обратить внимание? Внимательно изучите сведения о продавце. Помните о том, что Вы собираетесь доверить деньги лицу или компании, о которой Вы ничего не знаете. Если на сайте указан адрес магазина, проверьте, действительно ли магазин существует. Очень часто злоумышленники указывают несуществующие адреса, либо по данным адресам располагаются совсем другие организации. Проверьте отзывы о магазине в открытых Интернет-рейтингах, пролистайте отзывы как можно дальше, злоумышленники могут прятать негативные отзывы за десятками фальшивых положительных оценок. В случае совершения покупок посредством электронных досок объявлений посмотрите историю сделок продавца и ознакомьтесь с его рейтингом, многие торговые площадки предлагают подобную услугу.

5. Отсутствие у продавца или магазина «истории». Если Интернет-магазин или учетная запись продавца зарегистрированы несколько дней назад, сделка с ними может быть опасной.

На что следует обратить внимание? Создание Интернет-магазина – дело нескольких часов,

изменение его названия и переезд на другой адрес – дело нескольких минут. Будьте осторожны при совершении покупок в только что открывшихся Интернет-магазинах.

6. Неточности или несоответствия в описании товаров. Если в описании товара присутствуют явные несоответствия, следует осторожно отнестись к подобному объявлению.

На что следует обратить внимание? Внимательно прочитайте описание товара и сравните его с описаниями на других Интернет-ресурсах.

7. Излишняя настойчивость продавцов и менеджеров. Если в процессе совершения покупки менеджер магазина начинает торопить Вас с заказом и оплатой товара, убеждая в том, что если не заказать его сейчас, то цена изменится или товар будет снят с продажи, не поддавайтесь на уговоры и трезво оценивайте свои действия.

На что следует обратить внимание? Злоумышленники часто используют временной фактор для того, чтобы не дать жертве оценить все нюансы сделки. Тщательно проверяйте платежную информацию и при наличии любых сомнений откладывайте сделку.

8. Подтверждение личности продавца путем направления отсканированного изображения паспорта. Ожидая перевода денег, продавцы в социальных сетях часто направляют изображение своего паспорта покупателю с целью подкупить его доверие.

На что следует обратить внимание? Помните, что при современном развитии техники изготовить изображение паспорта на компьютере не представляет никакого труда. Данное изображение никаким образом не может подтверждать личность лица, направившего его вам.

ВЫВОД: Если Интернет-магазин или объявление соответствуют хотя бы одному из указанных признаков, это серьезный повод задуматься о целесообразности совершения сделки.

Если под их описание подходят два или более признака, мы настоятельно рекомендуем вам воздержаться от контактов с данным продавцом или магазином.

Как не стать жертвой мошенников, покупая товары в интернете

Признаки потенциально опасного интернет-магазина

1

Низкая цена

Стоимость товаров в магазине мошенников зачастую существенно ниже, чем в других. Не следует поддаваться на слова «акция», «количество ограничено», «спешите купить» и т.д.

2

Отсутствие курьерской доставки и самовывоза:

В этом случае нередко приходится вносить предоплату за услуги транспортной компании. Злоумышленники могут предоставить поддельные квитанции об отправке товара.

3

Отсутствие контактной информации и сведений о продавце:

Если на сайте прописаны только форма обратной связи и мобильный телефон продавца, такой магазин может представлять опасность. Перед обращением сюда следует почитать отзывы в интернете.

4

Подтверждение личности продавца посредством направления покупателю скана его паспорта

Документ, особенно отсканированный, легко подделать.

5

Отсутствие истории у продавца или магазина

Потенциально опасными являются страницы, зарегистрированные пару дней назад

6

Неточности и несоответствия в описании товаров

Желательно почитать описания такого же товара на других сайтах.

7

Чрезмерная настойчивость продавцов и менеджеров

Если представитель продавца начинает торопить с оформлением заказа или его оплатой, стоит отказаться от покупки. Мошенники часто используют временной фактор, чтобы нельзя было оценить все нюансы сделки.

8

Требование предоплаты продавцом

Особенно должно насторожить предложение перевести деньги через анонимные платежные системы, электронные деньги, банковским переводом на карту частного лица. В таком случае нет гарантий возврата или получения товара.

Ошибки самого покупателя

Разочарование от покупки в интернет-магазине нередко наступает и по вине самого покупателя. Ошибки происходят из-за:

Недостаточных знаний об особенностях заказываемого товара: не совпадает размерный ряд, не подходит фасон и т.д.

Невнимательности при оформлении заказа

Поспешности

Потребитель вправе отказаться от покупки, совершенной в интернете, в течение семи дней после получения товара, при этом оплатив обратную доставку товара

Стоит помнить: желательно заранее изучить отзывы о магазине или продавце, просмотреть характеристики товаров на других сайтах, провести замеры, внимательно оформлять заказ

По рекомендациям Роспотребнадзора

Редактор: Анна Шатохина
Дизайнер: Юлия Осинцева

/alf.ru /alf_ru /alfonline /alfru

Памятка потребителю
О заключении договора об оказании платных юридических услуг

В Управление Роспотребнадзора по Иркутской области и консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области» поступают многочисленные жалобы от граждан на недобросовестные организации, оказывающие юридические услуги, в том числе на их низкое качество.

К юридическим услугам относятся:

- юридические консультации;
- составление юридических документов, например, претензий, требований, жалоб, заявлений, исковых заявлений в суд и пр.;
- обращение в суд от имени или в интересах потребителя;
- представление интересов потребителя в суде.

Заключение договора

Договор об оказании юридических услуги заключается в письменной форме и подписывается потребителем. Один экземпляр договора остается у потребителя.

В договоре должно быть указано:

- наименование исполнителя и заказчика;
- перечень и сроки оказываемых услуг, их начало и окончание;
- стоимость услуг (каждой услуги) и порядок оплаты;
- права и обязанности сторон;
- ответственность сторон по договору.

Помните, что исполнитель не вправе изменять условия договора, в том числе, стоимость услуг, без согласия потребителя.

Запрещается оказывать дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Внимательно выбираем юридическую организацию

Прежде чем заключить договор на оказание юридических услуг, необходимо побольше узнать о деятельности организации.

Совет: Не стоит доверять первой попавшейся организации, которую Вы нашли в интернете, или если Вас пригласили по телефону на консультацию в рамках «бесплатной» акции.

На что обратить внимание при заключении договора:

1. Представлена ли на сайте юридической компании информация о полном ее наименовании, с указанием организационно-правовой формы, ОГРН, ИНН. Проверить информацию можно в реестре индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

2. Не подписывайте договор, не прочитав внимательно его содержание.

3. При подписании договора внимательно изучите раздел о цене договора и каждой услуги в отдельности. Если в договоре есть отсылка к «прейскуранту», приложению, требуйте ознакомить Вас с ними и приложить их к договору.

4. Перед обращением в юридическую организацию ознакомьтесь в интернете с отзывами о ее работе.

5. Вас должно насторожить, если сотрудник настойчиво предлагает свои услуги и обещает вам 100-процентный положительный результат. Помните, что в каждой спорной ситуации есть слабые и сильные стороны, которые могут повлиять на результат.

6. Важно помнить, что не все оказываемые юридические услуги действительно нужны для достижения положительного результата. Поэтому проконсультируйтесь по спорному вопросу с несколькими юристами.

Совет: Не подписывайте акты оказанных услуг до момента их приемки.

Право потребителя на отказ от услуг

Если юридической организацией нарушены сроки оказания услуг (начальные, конечные или промежуточные) потребитель вправе по своему выбору:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить оказание услуг третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за оказанную юридическую услугу;
- отказаться от исполнения договора об оказании юридических услуг;
- потребовать полного возмещения убытков, причиненных в связи с нарушением сроков оказания услуг;
- при этом юридическая организация уплачивает потребителю неустойку в размере 3 % от цены услуги или общей цены договора, если цена услуги не определена за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки.

В соответствии со ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от оказания юридических услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением договора.

Фактически понесенные расходы должны быть подтверждены Исполнителем документами (например, если до отказа от услуг вам была оказана платная юридическая консультация и ее стоимость определена в заключенном с вами договоре).

Если потребителем обнаружены недостатки оказанных юридических услуг (в том числе после подписания акта приемки услуг), то потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (если это возможно в конкретной ситуации);
- возмещения понесенных расходов по устранению недостатков услуги третьим лицом;
- расторжения договора, если недостатки оказанной услуги не будут устранены или если обнаружены существенные недостатки оказанной услуги.

К недостаткам услуг может быть отнесено:

1. Составление однотипных жалоб в различные надзорные органы, которые носят формальный характер.
2. Преждевременная подготовка судебных документов или жалоб в надзорные органы, если спор еще не рассмотрен в претензионном порядке.

За получением подробной консультации и правовой помощи в сфере защиты прав потребителей, в том числе, в части досудебной или судебной защиты прав потребителей, можно обращаться в консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»: г. Иркутск, ул. Трилиссера, 51, телефон 8(3952) 22-23-88; ул. Пушкина,8, телефон 8(3952) 63-66-22, Управление Роспотребнадзора по Иркутской области, г. Иркутск, ул. Карла Маркса,8, телефон 8(3952)33-58-36.

Телефон Единого консультационного центра Роспотребнадзора **8-800-555-49-43**.

ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ:

Что делать, если купил некачественную вещь на маркетплейсе

Пошаговая инструкция

Инструкция подготовлена Роспотребнадзором на основе положений Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон)

1. На маркетплейсах (Wildberries, OZON, Яндекс.Маркет, СберМегаМаркет и др.) продают свои товары самостоятельные хозяйствующие субъекты. Сами площадки также могут выступать продавцами. Признаки маркетплейса указаны в преамбуле Закона.

2. За качество товара отвечает изготовитель. Но по российскому законодательству свои претензии можно предъявить также продавцу. Каждый продавец это знает и поэтому должен рассматривать претензии потребителей по качеству реализуемых им товаров. (статьи 18 и 19 Закона)

3. Сам маркетплейс, если он не значится продавцом товара, не должен принимать и рассматривать претензии по качеству. Такое решение принимает продавец самостоятельно (но площадка может выступать посредником при передаче такого рода претензий и ответов на них). Обязанности маркетплейса указаны в пунктах 2.1, 2.2, 2.3 статьи 12 Закона.

4. Маркетплейс обязан при покупке товаров раскрыть информацию о том, кто является продавцом (пункт 1.2 статьи 9 Закона) с указанием на наименование и отдельные идентифицирующие реквизиты (например по ОГРН/ОГРНИП всегда можно найти дополнительную информацию в электронном сервисе ФНС). Эта информация может быть в карточке товара, в сведениях о заказе, в электронном чеке.

5. Чтобы избежать покупки проблемного товара, рекомендуем в момент формирования заказа, ознакомиться с описанием товара и его характеристиками, с отзывами, видео и фотографиями покупателей, задать продавцу вопрос для уточнения деталей по конкретному товару (прямо в карточке товара). Более того, на некоторых маркетплейсах можно посмотреть рейтинг продавца, который отражает надежность продавца и качество его товаров.

6. Многие маркетплейсы реализовали систему доставки таким образом, что перед приобретением товара у потребителя есть возможность осмотреть и проверить товар на наличие брака. Если при осмотре приобретаемой вещи перед покупкой были обнаружены дефекты, то у потребителя есть право отказаться от покупки позиции, и, в случае предоплаты, потребовать возврат денежных средств.

7. Если недостаток был обнаружен после приобретения, потребителю рекомендуется ознакомиться с условиями возврата товара, прописанными на сайтах маркетплейсов. Например, на некоторых площадках необходимо заполнить заявку в «личном кабинете», приложив при этом фото и видео товара с дефектом. Если дефект хорошо виден на фото и видео, шансы на возврат денег за бракованный товар выше.

8. При обнаружении недостатка в товаре действует простое правило – с претензией к продавцу (через маркетплейс) можно обратиться в течение гарантийного срока (срока годности), срока службы (а если они не установлены в разумный срок, но в пределах двух лет). См. пункт 1 статьи 19 Закона. Экспертизу можно провести как самостоятельно, так и

силами маркетплейса. При подтверждении брака в результате экспертизы маркетплейс возмещает полную стоимость товара и дополнительные расходы на проведение экспертизы в случае, если она проводилась силами потребителя.

9. Если гарантийный срок менее 2 лет, то это не препятствует заявлению претензии. В этих случаях потребитель сам должен доказать, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента (т.е. провести экспертизу, которая покажет, что недостаток – это производственный брак). См. пункт 5 статьи 19 Закона, пункт 6 статьи 18 Закона.

10. В течение гарантийного срока (о нем продавец должен сообщить при продаже товара) потребителю не нужно проводить экспертизы за свой счет (пункт 6 статьи 18 Закона). Достаточно обратиться к продавцу с претензией, указать на выявленные недостатки и заявить одно из требований:

· потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

· потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

· потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

· потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

· отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

11. После заявления претензии по качеству продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара (пункт 5 статьи 18 Закона). Если при дистанционной продаже продавец не может оперативно принять товар (через пункт выдачи заказов), то отказывая потребителю он будет нести ответственность за нарушение прав потребителей. При обращении в суд необходимо заявить, что продавец нарушил указанную обязанность и отказал необоснованно.

12. Если возникает спор о причинах возникновения недостатка (продавец не может безосновательно утверждать, что потребитель сам сломал вещь или пользовался ей с нарушением правил эксплуатации), то проводится экспертиза за счет продавца (если потребитель не прав, то с него могут быть взысканы расходы на экспертизу, поэтому не следует злоупотреблять своим правом, если нарушены правила эксплуатации). Эти правила указаны в пункте 5 статьи 18 Закона.

13. Требование о возврате денег рассматривается в течение 10 дней. Передайте товар для проверки качества, если этого требует продавец. Сроки устранения недостатков должны быть минимальные, они согласовываются сторонами и не могут быть более 45 дней. Замена товара должна произойти за 7 дней (а если нужна проверка качества, то закон позволяет это делать в течение 20 дней). См. статьи 20-22 Закона.

14. За нарушение сроков удовлетворения требований потребителя установлена неустойка – 1% от стоимости товара в день (статья 23 Закона).

15. Большинство споров рассматривается и удовлетворяется в добровольном порядке. Если вам отказано в удовлетворении требования, возможно, это произошло по ошибке персонала маркетплейса или продавца. Заявите требование повторено со ссылками на законы и нашу памятку.

Wildberries

Повторно свои требования можно заявить заполнив форму обратной связи в Личном Кабинете маркетплейса, или обратившись к сотруднику клиентской поддержки в официальном мессенджере маркетплейса, или написав на электронную почту, которая размещена в разделе «Контакты» (например, на сайте Wildberries https://www.wildberries.ru/services/kontakty).

Яндекс Маркет

Правила площадки предусматривают дополнительно две стадии обжалования решения по спору. С не решенным в пользу потребителя вопросом можно обратиться к арбитру (если долго нет ответа или есть вопросы по принятому решению, то у покупателя появляется новая кнопка в интерфейсе – «пожаловаться арбитру»), а его решение можно обжаловать в апелляции. Подробнее см. пункт 8.4 Правил (https://yandex.ru/legal/market_termsofuse/).

OZON

На маркетплейсе OZON также есть возможность пересмотреть решение, которое принял продавец товара. Спор можно открыть в течение 5 календарных дней с момента отказа продавца. Специалисты OZON рассмотрят заявку и вынесут окончательное решение в течение 3 календарных дней: подлежит товар возврату или нет. Подробные инструкции можно посмотреть здесь.

О нарушении прав потребителей вы можете сообщить в Управление Роспотребнадзора по Иркутской области.

Обратите внимание, что для возврата денег, если этого не произойдет в результате рассмотрения жалобы, необходимо обращаться в суд. Мы принимаем все необходимые профилактические меры, разъясняем права и обязанности, помогаем найти решение, но если продавец уверен в своей правоте и отказывает в удовлетворении требований потребителя, то необходимо рассмотреть вариант обращения в суд с иском.

КАК ПРАВИЛЬНО ВЫБРАТЬ ПРОДУКТ ПАРФЮМЕРИИ И КОСМЕТИКИ, ЧТОБЫ НЕ КУПИТЬ ПОДДЕЛКУ?

1. Ознакомиться с потребительскими свойствами товара.

Продавец при продаже парфюмерно-косметических товаров должен предоставить возможность ознакомиться с запахом духов, одеколонов, туалетной воды, а также иной парфюмерной продукции с использованием для этого бумажных листков, лакмусовых бумажек, пропитанных душистой жидкостью, образцов-понюшек, предоставляемых изготовителями товаров, и другими доступными способами, а также с иными свойствами и характеристиками предлагаемых к продаже товаров.

2. Осмотреть товар.

Рекомендуем при покупке (или сразу после, но непосредственно на кассе) обратить внимание на упаковку и сам товар. Как упаковка, так и сам товар (флакон, тюбик, банка и др.) не должны иметь следов повреждений (царапин, сколов и т.д). Проверьте срок годности товара.

3.Уточните у продавца о наличии документов, подтверждающих качество товара или, проверьте легальность товара с помощью приложения «Честный Знак».

Парфюмерно-косметическая продукция должна быть промаркирована. Маркировка — нанесение уникальных цифровых меток DataMatrix на каждую единицу продукции с занесением данных в информационную систему Честный Знак.

Для того, чтобы проверить товар в системе маркировки, необходимо установить на мобильное устройство **приложение «Честный Знак»** и с его помощью отсканировать код маркировки товара. Это позволит покупателю самостоятельно убедиться в легальности происхождения товара, а также получить информацию о товаре и его производителе.

Совет! Если возникают сомнения в качестве косметических средств, либо иные сомнения в подлинности товара, рекомендуем воздержаться от покупки.

НЕ ПОДЛЕЖАТ ОБМЕНУ

Особенностью парфюмерно-косметической продукции является то, что данная группа товаров **не подлежит возврату или обмену** при условии его надлежащего качества.

Покупателю парфюмерно-косметического товара следует знать, что вернуть его в магазин можно только в том случае, если в нем есть недостатки, либо если при покупке не была предоставлена необходимая и достоверная информация о товаре.

Совет! Совершая покупку парфюмерии и косметики делайте это осознанно, предварительно убедившись в отношении потребительских свойств конкретного товара.

СРОК ГОДНОСТИ

Период времени, установленный изготовителем, по истечении которого косметический товар считается непригодным для использования по назначению**, называется сроком годности товара.** **В обязательном порядке он устанавливается на парфюмерно-косметические товары.**

Чтобы узнать срок годности средства от момента вскрытия, ищи на упаковке символ в виде открытой баночки. Буква М обозначает месяцы, цифры – их количество.

Информацию о сроке годности товара изготовитель (продавец) обязан доводить до сведения покупателя в технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, маркировкой или иным способом.

В течение срока годности продукции изготовитель обязан гарантировать соответствие продукции требованиям безопасности для жизни и здоровья потребителя и сохранение ее потребительских свойств при соблюдении условий хранения.

ЕСЛИ СРОК ГОДНОСТИ ИСТЕК

ВНИМАНИЕ! Срок годности – это период, по истечении которого парфюмерно-косметическая продукция считается непригодной для использования по назначению.

ЗАПРЕЩАЕТСЯ продажа товаров с истекшим сроком годности!

Такие товары признаются опасными и утилизируются или уничтожаются, а причиненный в результате использования таких товаров вред жизни, здоровью или имуществу потребителя должен быть возмещен в полном объеме.

Как действовать покупателю?

Если вы приобрели косметический товар с истекшим сроком годности или без указания такового, рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

Обнаружив, что срок годности приобретенного товара истек или не указан, вы вправе по своему выбору потребовать:

- замены товара на другой такой же надлежащего качества, в том числе, с перерасчетом покупной цены;
- возврата уплаченной за товар суммы.

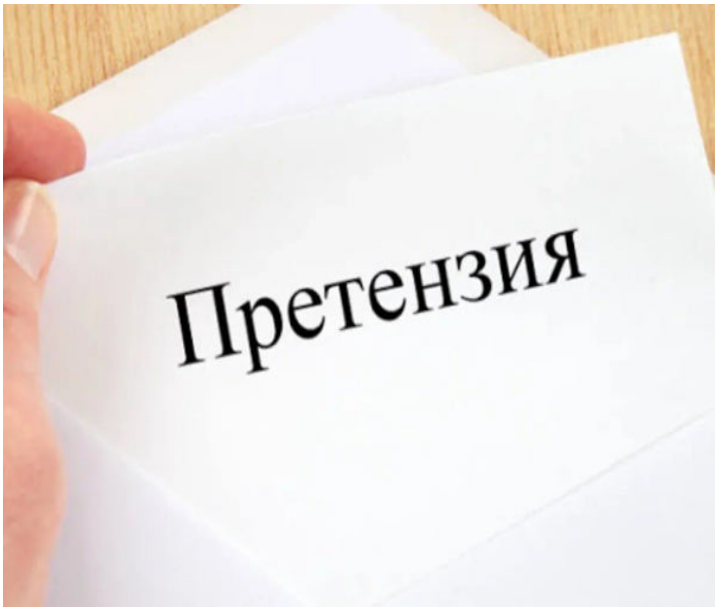
Для этого покупатель предъявляет продавцу сам товар и письменное требование либо замены товара, либо возврат денег. Отказ продающей стороны в замене товара или компенсации его стоимости должен быть обоснован.

КАК ДЕЙСТВОВАТЬ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕДОСТАТКОВ В ПАРФЮМЕРНО-КОСМЕТИЧЕСКОМ ТОВАРЕ?

В случае обнаружения недостатков в парфюмерно-косметических товарах потребитель в соответствии с требованиями ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» вправе:

- потребовать замены этого товара на аналогичный;
- потребовать замены этого товара на другой (марки, модели, артикула) с соответствующим перерасчётом цены;
- потребовать соразмерного уменьшения цены товара;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

ПРЕТЕНЗИЯ



Для предъявления одного из вышеуказанных требований необходимо обратиться к продавцу товара (юр.лицу или ИП) с письменной претензией, составленной в двух экземплярах. Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу, либо направить ему заказным письмом с уведомлением. Если письмо с претензией вручается лично, продавец должен указать число, должность, Ф.И.О. того, кто принял этот документ. Продавец должен направить потребителю ответ на претензию, предусматривающий удовлетворение, либо отказ в удовлетворении требований.

Совет! При предъявлении требований продавцу, **делайте это письменно**, соблюдая определенные (вышеуказанные) требования, необходимо четко понимать и формулировать свои требования, подкрепляя их по возможности конкретными фактами (доказательствами).

ОСОБЕННОСТИ ДИСТАНЦИОННОЙ КУПЛИ-ПРОДАЖИ ПАРФЮМЕРНО-КОСМЕТИЧЕСКИХ ТОВАРОВ

Интернет покупки с каждым годом все больше вытесняют традиционный способ продажи товаров. И это логично, ведь плюсы в дистанционной покупке для потребителя заключаются не только в экономии времени, и удобстве приобрести товар, не выходя из дома, но и в низких ценах, а также широком ассортименте товаров.

К сожалению, минусов тоже хватает. В первую очередь, это мошенники, ищущие легкий способ завладеть чужими деньгами и идущие на различные ухищрения.

Необходимо обязательно обращать внимание на организационно-правовую форму интернет магазина, зарегистрирован ли он официально, как индивидуальный предприниматель или юридическое лицо. Иначе предъявить требование по недостаткам потом будет некому.

Остерегайтесь покупок товара в социальных сетях или мессенджерах у физических лиц, а также по телефону из рекламы по телевизору, потому что, как правило, при обнаружении недостатков в товаре, они не принимают каких-либо претензий, а просто блокируют страницы или номера телефонов. А если же товар приобретается у юридического лица или индивидуального предпринимателя, то претензию всегда можно направить на юридический адрес.

ПРОВЕРЯЙТЕ ТОВАР НА ПУНКТЕ ВЫДАЧИ ТОВАРОВ!!!

Еще один подводный камень дистанционной купли-продажи парфюмерно-косметической продукции – иногда она приходит с нарушением целостности упаковки, разбитая, частично вытекшая и прочее.

Проверяйте продукцию необходимо осматривать в пункте выдачи товара либо в присутствии курьера, доставившего посылку.

В первую очередь, при покупке товара дистанционно, следует обратить внимание на цену товара, если она гораздо ниже рыночной стоимости, то это, скорее всего, говорит о том, что товар неоригинальный.

Перед покупкой **ОБЯЗАТЕЛЬНО** обратите внимание на комментарии, и отзывы других клиентов, там вы точно найдёте много ответов на все ваши вопросы, если большинство отзывов негативные, то данный товар лучше не приобретать.