

ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ: Что делать, если купил некачественную вещь на маркетплейсе

Пошаговая инструкция

Инструкция подготовлена на основе положений Закона «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 повторно 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 арбитражу»), 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](#).

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. (предварительная запись по телефону : 8(39161)27188) по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.

Как правильно выбрать живые цветы

Как понять, что цветы свежие?

Обратите внимание на стебель. Он не должен быть слишком сухим. Хорошим признаком свежести при покупке цветов является наличие так называемой «рубашки» или «рубашечного листа». Это нижние, более толстые и грубые лепестки, которые растут у цветоножки и обрамляют полураспустившийся бутон. Нередко продавцы удаляют эти лепестки, чтобы придать цветку более эстетичный вид.

Степень раскрытия бутона – еще один важный показатель того, сколько простоят букет. Лучше всего выбирать полураскрытые живые цветы. Полностью раскрытый бутон может быть красивым, но срок жизни цветов в нем будет значительно меньше.

Эластичность лепестков – один из важных признаков свежести. Если осторожно отогнуть лепесток свежего цветка, он легко вернется на место и примет прежнюю форму. У растений не первой свежести лепестки выглядят слабыми, вялыми, иногда – слегка подсохшими. Они с трудом возвращаются на место и нередко осыпаются при прикосновении.

Отсутствие искусственных украшений на бутоне также является показателем свежести. Живые цветы красивы сами по себе, и в большинстве случаев свежий цветок не будут украшать без дополнительных пожеланий клиента. Если вокруг бутона есть оборка из яркой фольги или другие украшения, которые вы не заказывали, это может свидетельствовать о попытке отвлечь внимание от свежести букета.

Как сохранить свежесть букета

Лучший способ сохранить живые цветы – не оставлять их надолго без воды и сразу после покупки поставить букет в вазу.

Исключите резкие перепады температур. Если букет куплен в холодную погоду, не спешите заносить цветы в дом – оставьте их на несколько минут в помещении, где немного прохладнее. Также позаботьтесь о том, чтобы по дороге к месту назначения цветы были надежно укрыты от ветра и осадков.

Обработайте стебли перед тем, как поставить цветы в вазу. Как правило, при покупке стебли подрезает продавец, но для того чтобы букет получил необходимое количество влаги, лучше повторить эту процедуру еще раз. Для цветов с мягким, толстым стеблем предпочтительнее косой срез – чем толще стебель цветка, тем длиннее должен быть срез. Растения с

жестким, древесным стеблем также требуют обработки: стебель нужно обломать или обрезать, а концы расщепить ножом.

Удалите нижние листья – как подсохшие, так и свежие. Под водой они начинают гнить. Это может испортить все впечатление от букета.

Для каждого цветка важны «правильные» соседи. Не стоит ставить в одну вазу нарциссы и лилии, гвоздики и розы, ландыши и тюльпаны. Соседства красных роз, ландышей и рододендронов не выдерживает большинство растений. Зато веточка туи – отличный способ превратить любой букет в «долгожителя». Щепотка сахара поможет дольше сохранить свежесть роз, тюльпанов и гвоздик.

О правах потребителя при покупке растений, цветов и букетов

Право предъявления продавцу требования о возврате стоимости покупки растения (цветов, букета) ненадлежащего качества возникает в силу Закона о защите прав потребителей в каждом случае, когда достоверная информация о товаре не была доведена до потребителя.

Информация продавца должна содержать сведения о потребительских свойствах товара, которые могут включать особенности, связанные как со сроками годности, так и с особенностями содержания, хранения и транспортировки растений и букетов.

При этом в тех случаях, когда покупка цветов осуществляется дистанционным способом, продавец предоставляет потребителю полную и достоверную информацию, характеризующую предлагаемый товар, посредством ее размещения на сайте или в специализированном программном обеспечении.

Ухудшение качества товара по вине продавца или курьера может служить основанием для предъявления потребителем требования о расторжении соответствующего договора и возврата стоимости, как приобретенного товара, так и стоимости доставки товара в адрес покупателя.

Нет оснований для предъявления требований, если продавец своевременно информировал покупателя о тех или иных особенностях растения (букета цветов) и действиях, которые необходимо предпринять покупателю в целях сохранения его товарного вида, а потребитель их нарушил. Также потребитель не вправе предъявлять требование о возврате стоимости растения (букета) в случае выявления недостатка, о котором был информирован продавцом на этапе выбора букета.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. (предварительная запись по телефону : 8(39161)27188) по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.

Права пассажиров при задержке авиарейса

Задержкой рейса признается перерыв в воздушной перевозке по вине перевозчика (авиакомпания) или вынужденная задержка самолета при отправке и (или) в полете.

При задержке рейса пассажир имеет следующие права:

1) право на отказ от полета. Такой отказ от перевозки считается вынужденным, и в данной ситуации перевозчик обязан вернуть стоимость авиабилета даже в том случае, если билет являлся "невозвратным";

2) право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда. Так, пассажир вправе обратиться к перевозчику (авиакомпания) с претензией о возмещении убытков, которые он понес в связи с задержкой рейса (если, например, сорвались заранее оплаченные экскурсии, пассажир опоздал на поезд и т.д.).

К претензии в адрес перевозчика пассажиру необходимо приложить копии документов, подтверждающие понесенные убытки. Претензия предъявляется перевозчику в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения. При внутренних воздушных перевозках такая претензия предъявляется в течение 6 месяцев со дня задержки рейса;

3) право на взыскание штрафа с перевозчика за просрочку доставки пассажира в пункт назначения. Такой штраф устанавливается в размере 25% установленного МРОТ за каждый час просрочки, но не более чем 50% стоимости авиабилета, если перевозчик не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности самолета, угрожающей жизни или здоровью пассажиров, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

При международных воздушных перевозках перевозчик несет ответственность, установленную соответствующими международными договорами Российской Федерации.

Также, при задержке рейса пассажир имеет право на бесплатное предоставление ему перевозчиком дополнительных услуг, а именно:

- на организацию хранения багажа;
- предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком

в возрасте до 7 лет;

– обеспечение прохладительными напитками, а также 2 телефонных звонка или 2 сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более 2-х часов;

– обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов. При дальнейшей задержке рейса питание предоставляется каждые 6 часов в дневное время и каждые 8 часов в ночное время;

– размещение в гостинице при ожидании отправления рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время, а также доставку пассажиров транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. (предварительная запись по телефону : 8(39161)27188) по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.

Как выбрать ювелирное изделие

Напоминаем, что для того чтобы правильно выбрать ювелирное изделие, необходимо быть внимательными и приобретать украшения в специализированных магазинах с хорошей репутацией.

С 12 декабря 2019 года разрешена онлайн-продажа ювелирных изделий из драгоценных металлов или камней при соблюдении всех правил продажи ювелирных изделий.

При этом покупатель вправе отказаться от ювелирного изделия, приобретенного дистанционным способом в любое время до его передачи, а после его передачи - в течение семи дней, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара у продавца, и потребительская упаковка.

Откажитесь от покупки изделий из драгоценных металлов с рук и в небольших торговых точках. Место, где вы приобретаете ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов, не должно быть «безымянным» - независимо от размера торговой точки у нее должна быть оформлена вывеска с фирменным названием, указанием юридического лица или данных индивидуального предпринимателя, режим работы.

Продажа ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, произведенных в Российской Федерации, а также ввезенных на ее территорию, осуществляется только при наличии на них оттисков государственных пробирных клейм, а также оттисков именников (для изделий отечественного производства).

В Российской Федерации установлены следующие пробы:

- платиновые – 850, 585
- золотые – 999, 958, 916, 875, 750, 585, 583, 500, 375
- серебряные – 999, 960, 925, 875, 830, 800;
- палладиевые – 850, 500.

Без оттиска государственного пробирного клейма допускается только продажа ювелирных и других серебряных изделий отечественного производства массой до 3 граммов включительно (без учета вставок).

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней должны иметь опломбированные ярлыки с указанием наименования изделия и его изготовителя, вида драгоценного металла, артикула, пробы, массы, вида и характеристики вставок, в том числе способа обработки, изменившего качественно-цветовые и стоимостные характеристики драгоценного камня, а также цены изделия (цены за 1 грамм изделия без вставок).

При использовании в качестве вставок материалов искусственного происхождения, на ярлыках должна быть указана информация о том, что данный камень не является драгоценным.

В случае если драгоценный камень, закрепленный в ювелирном изделии, подвергся обработке, изменившей качественно-цветовые характеристики драгоценного камня, на ярлыках ювелирных изделий должна быть указана информация вместе с наименованием вставок драгоценных камней - "облагороженный".

При использовании наименования природного минерала для обозначения вставок из материалов искусственного происхождения, закрепленных в ювелирных изделиях из драгоценных металлов, на ярлыках ювелирных изделий должна быть указана информация вместе с наименованием вставок - "синтетический (выращенный)" или "имитация".

Продавец обязан довести до покупателя следующую информацию:

- адрес и фирменное наименование изготовителя изделия;
- гарантийный срок (если он установлен), а также срок годности;
- цену в рублях и условия приобретения товара, если продавцом допускается продажа ювелирного изделия в кредит -

размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы.

Потребитель также может потребовать взвесить приобретенное ювелирное изделие, которое должно проводиться в его присутствии с применением средств измерений, находящихся в исправном состоянии и соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений.

Важно помнить об особенностях приобретения товаров с недостатком или товара, бывших в употреблении, например, в ломбардах. Помимо вышеперечисленной информации, продавец обязан в письменной форме уведомить вас о недостатках изделия или о том, что товар ранее находился в употреблении. Эта информация должна быть написана в товарном чеке, на ярлыке или в любых других документах, которые передаются вам вместе драгоценным изделием.

Также продавец должен ознакомить вас с товарно-сопроводительной документацией на любое ювелирное изделие или украшение из драгоценных камней, которое Вы планируете приобрести.

В случае, если кассовый чек на товар не содержит наименование товара, пробу, вид и характеристику драгоценного камня, артикул, вместе с товаром Вам должен быть передан товарный чек, в котором указываются эти сведения: продавец, дата продажи и цена товара. Лицо, непосредственно осуществляющее продажу товара, проставляет подпись.

Внимательно отнеситесь к покупке ювелирных изделий, ведь если украшение качественное, но не подошло по размеру или перестало нравиться, сдать его или обменять на аналогичный не получится.

Как правильно выбрать парфюмерно-косметическую продукцию

1. Изучите внешний вид упаковки товара.

Упаковка товара не должна вызывать подозрений. Прежде всего, она должна быть аккуратной (например, если это картон, то он должен быть качественным), шрифты на упаковке должны быть четкими и читаемыми, при этом буквы, залитые тоном (красителем) не должны размазываться. Если продукт упакован в целлофановую пленку, то она также должна выглядеть аккуратно.

Вместе с тем упаковка выполняет не только эстетическую функцию. Она сохраняет продукт до непосредственного контакта с потребителем, а также доносит важную информацию о продукте.

2. Изучите информацию, нанесенную на потребительскую упаковку.

Информация должна быть однозначно понимаемой, полной и достоверной, чтобы потребитель не мог быть обманут или введен в заблуждение относительно происхождения, свойства, состава, способа применения, а также других сведений, характеризующих прямо или косвенно качество и безопасность парфюмерно-косметической продукции, и не мог ошибочно принять данную продукцию за другую, близкую к ней по внешнему виду упаковки и (или) органолептическим показателям.

В соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» потребителю должна быть своевременно предоставлена необходимая и достоверная информация о товаре, обеспечивающая возможность его правильного выбора.

Согласно требованиям Технического регламента Таможенного союза «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» («ТР ТС 009/2011») маркировка парфюмерно-косметической продукции должна содержать следующую информацию:

- наименование, название (при наличии) парфюмерно-косметической продукции;
- назначение парфюмерно-косметической продукции, если это не следует из наименования продукции, а косметика, предназначенная для детей, должна иметь соответствующую информацию в маркировке;
- наименование изготовителя и его местонахождение (юридический адрес, включая страну);
- страна происхождения парфюмерно-косметической продукции (если страна, где расположено производство продукции, не совпадает с юридическим адресом изготовителя);
- наименование и местонахождения организации (юридический адрес), уполномоченной изготовителем на принятие претензий от потребителя (уполномоченный представитель изготовителя или импортер), если изготовитель не принимает претензии сам на территории государства - члена ТС;

- номинальное количество продукции в потребительской таре (объем, и (или) масса, и (или) штуки);
- срок годности.
- описание условий хранения в случае, если эти условия отличаются от стандартных;
- особые меры предосторожности (при необходимости) при применении продукции, в том числе информация о предупреждениях;
- номер партии или специальный код, позволяющие идентифицировать партию парфюмерно-косметической продукции;
- сведения о способах применения парфюмерно-косметической продукции, отсутствие которых может привести к неправильному использованию потребителем парфюмерно-косметической продукции;
- список ингредиентов, который может быть представлен либо на русском языке, либо в соответствии с международной номенклатурой косметических ингредиентов (INCI) с использованием букв латинского алфавита.

Также допускается буквами латинского алфавита указывать наименование изготовителя, местонахождение изготовителя и название продукции, название линии (серии), единицы измерения объема (ml, L) или массы (g, kg). Страна происхождения парфюмерно-косметической продукции приводится на русском языке.

Отсутствие указанной информации ставит под сомнение происхождение товара, его качество и безопасность.

3. Уточните о наличии у продавца документов, подтверждающих качество товара.

Парфюмерно-косметическая продукция должна соответствовать требованиям технического регламента Таможенного союза (ТР ТС 009/2011) «О безопасности парфюмерно-косметической продукции», который устанавливает (среди прочего) требования к продукции (ее составу, физико-химическим, микробиологическим, токсикологическим показателям, содержанию токсичных элементов и др.) в целях защиты жизни и здоровья человека, имущества, охраны окружающей среды, а также предупреждения действий, вводящих в заблуждение потребителей относительно ее назначения и безопасности.

Только соответствующая требованиям ТР ТС 009/2011 продукция может быть маркирована единым знаком обращения продукции на рынке государств-членов Таможенного Союза.

Соответствие качества и безопасности парфюмерно-косметической продукции требованиям ТР ТС 009/2011 подтверждается, в том числе, свидетельством о государственной регистрации такой продукции (например, парфюмерно-косметической продукции для химического окрашивания, осветления, мелирования, химической завивки и распрямления волос, отбеливания (осветления) кожи, искусственного загара, косметики для татуажа, детской косметики, пилингов и др.).

4. Проверьте легальность парфюмерии с помощью специального приложения.

Напоминаем, что в целях соблюдения прав потребителей и пресечения распространения в Российской Федерации контрафактной и фальсифицированной парфюмерной продукции с 1 октября 2020 года Правительством Российской Федерации введена[1] обязательная маркировка духов и туалетной воды.

Какая парфюмерия попадает под обязательную маркировку

Согласно Распоряжению Правительства Российской Федерации от 28 апреля 2018 года № 792-р необходимо промаркировать средствами идентификации парфюмерию, соответствующую кодам ТН ВЭД ЕАЭС – 3303 00 и ОКПД 2 группы 20.42.11 (духи, вода туалетная, одеколоны).

Не требуется маркировать[2]:

- выставочные и экспериментальные образцы парфюмерной продукции, демонстрируемые в рамках международных выставок и ярмарок, и не предназначенные для продажи;
- рекламные и маркетинговые образцы парфюмерной продукции, не предназначенные для продажи;
- тестеры и пробники парфюмерной продукции, не предназначенные для продажи;
- образцы парфюмерной продукции объемом до 3 миллилитров включительно.

Сроки маркировки парфюмерии

- с 1 октября 2020 года участникам оборота парфюмерной продукции следует сообщать в Национальную систему цифровой маркировки ЧЕСТНЫЙ ЗНАК обо всех операциях с товаром: производстве, импорте, приемке, продаже. С этой же даты запрещено продавать немаркированные товары, произведенные после 1 октября 2020 года. Действия потребителя при отсутствии маркировки духов и парфюмерной продукции

Чтобы узнать, прослеживается ли товар в системе маркировки, необходимо установить на мобильное устройство [приложение «Честный ЗНАК»](#) и с его помощью отсканировать код маркировки товара. Данное действие позволяет покупателю самостоятельно удостовериться в легальности происхождения товара, а также получить данные как о самом товаре, так и о его производителе.

На упаковке духов обязательно должна быть размещена маркировка «Честный знак». Это специальный квадратный Data Matrix код, который можно проверить с помощью мобильного приложения. Оно доступно для скачивания в [App Store](#) и [Google Play](#). С его помощью каждый потребитель сможет убедиться в легальности продукта, узнать его реальные дату производства и срок годности.

Если при проверке через приложение «Честный ЗНАК» выявлена ошибка кода, информация о товаре отсутствует, либо товар не соответствует описанию в приложении, то потребитель вправе сообщить о таком

нарушении в единую национальную систему цифровой маркировки и прослеживания товаров «Честный ЗНАК» через приложение или в территориальный орган Роспотребнадзора.

5. Ознакомьтесь с потребительскими свойствами товара до его приобретения.

Если вы приобретаете парфюмерию или косметику непосредственно у продавца в магазине (не онлайн), по возможности ознакомьтесь с основными свойствами, характеризующими выбранный товар до того, как совершите покупку.

По правилам продажи покупателю должна быть предоставлена такая возможность. Ознакомьтесь с запахом духов, одеколona или туалетной воды, а также иной парфюмерной продукцией с использованием для этого бумажных листков, лакмусовых бумажек, пропитанных душистой жидкостью, образцов, предоставляемых изготовителями товаров, и другими доступными способами, а также с иными свойствами и характеристиками предлагаемых к продаже товаров.

Однако при использовании, например, косметических тестеров, расположенных в торговых залах магазинов, следует учесть, что нанесение косметического средства из тестера, например, на глаза или губы может быть не безопасно. Поэтому для того, чтобы определить, как будет выглядеть на коже то или иное средство декоративной косметики, достаточно нанести образец на тыльную сторону ладони, использовав при этом одноразовые ватный диск, палочку или салфетку.

По возможности выбирайте парфюмерную продукцию с особой осмотрительностью в отношении её потребительских свойств, поскольку предусмотренное статьей 25 Закона «О защите прав потребителей» право на обмен товара надлежащего качества (в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463[3]) на парфюмерно-косметические изделия не распространяется.

6. Осмотрите сам флакон.

Это вы сможете сделать уже только после приобретения товара. При продаже товара в упаковке с целлофановой оберткой или фирменной лентой покупателю должно быть предложено проверить содержимое упаковки путем снятия целлофана или фирменной ленты. При этом учтите, что аэрозольная упаковка проверяется продавцом в присутствии покупателя. Как правило, только что распакованный флакон парфюма, снабженный пульверизатором, первые два «пшика» выдает холостыми, без своего содержимого.

7. Выбирайте места покупки сознательно.

Во избежание рисков, связанных с причинением вреда своему здоровью, финансам и настроению, не приобретайте парфюмерно-косметическую продукцию у случайных лиц, уличных торговцев, а также вне стационарных мест торговли или в павильонах, где до покупателя не доведены достоверные сведения об организации (продавце), адресе и режиме работы.

8. Контролируйте продавца, совершая покупку дистанционно.

Продавец или уполномоченное им лицо вправе ознакомить потребителя, заключившего договор розничной купли-продажи дистанционным способом продажи товара, с приобретаемым товаром до его передачи потребителю. Однако, в любом случае, приобретая товар дистанционным способом (например, через Интернет), потребитель (после получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи) должен получить от продавца подтверждение заключения такого договора на условиях оферты, содержащей все существенные условия договора.

При дистанционном способе продажи товара продавец предоставляет потребителю полную и достоверную информацию, характеризующую предлагаемый товар, посредством ее размещения на сайте и (или) странице сайта в сети Интернет, и (или) в программе для электронных вычислительных машин, и (или) в средствах связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.), и (или) в каталогах, буклетах, проспектах, на фотографиях или в других информационных материалах.

Кроме того, на сегодняшний день законодательством Российской Федерации в области защиты прав потребителей прямо установлена обязанность продавца указывать полное фирменное наименование (наименование) организации (если это юридическое лицо), фамилию, имя, отчество (при наличии) (если это индивидуальный предприниматель), а также основной государственный регистрационный номер, адрес и место нахождения, адрес электронной почты и (или) номер телефона.

Указанная информация доводится до потребителя посредством ее размещения на сайте (при его наличии) и (или) странице сайта в сети Интернет (при его наличии), а также в программе для электронных вычислительных машин (при ее наличии).

Воздержитесь от дистанционной покупки товаров у продавца, не предоставившего потребителю сведения о себе.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. (предварительная запись по телефону : 8(39161)27188) по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1..

[1] Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2019 года № 1957 «Об утверждении правил маркировки духов и туалетной воды средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении духов и туалетной воды (далее – Правила № 1957).

[2] См. пункт 3 Правил маркировки товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 26.04.2019 № 515, пункт 3 Правил № 1957.

[3] Постановление Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 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».

Памятка рационального покупателя

Акции, распродажи, бонусы за покупки, красивые фотографии и упаковка, яркая реклама, в которой рассказывают о преимуществах новинки, восторженные отзывы в социальных сетях – все это элементы маркетинга, направленные на совершение импульсивных покупок.

Но многие вещи, которые мы приобретаем, быстро разочаровывают. Такой покупкой мы пользуемся всего несколько раз и понимаем, что траты на нее были необоснованны.

Для того, чтобы избежать ненужных трат и сэкономить средства семейного бюджета, достаточно придерживаться простых правил. Поэтому Роспотребнадзор публикует памятку в формате чек-листа, которая поможет справиться с нерациональными покупками, в особенности - дорогостоящими.

1. Я покупаю офлайн (в стационарной торговой точке) и понимаю, что закон не предусматривает возможность вернуть вещь назад, если она качественная и просто мне разонравилась. Если вы привыкли возвращать качественные вещи в магазин, то помните, что это, скорее, исключение, предусмотренное самой торговой организацией.

2. Я покупаю онлайн и понимаю, что могу вернуть товар в течение 7 дней с момента доставки. Но если я пользовался вещью и ее товарный вид утрачен, то назад у меня могут такую вещь не принять.

3. Цена на товар чувствительная. Я ознакомился с отзывами, убедился, что без этой покупки мне точно не обойтись. Только тогда я принимаю решение о ее приобретении.

4. Я сравнил цены и понимаю, что цена на товар не слишком отличается от конкурентов. Я знаю, что покупка по цене ниже рыночной на 15% и более может быть опасной и требует особой осторожности.

5. Я сделал небольшой перерыв перед оплатой, после того как добавил товар в корзину. Иногда нужно всего пять минут, чтобы остыть и передумать, а на отмену покупки или возврат денег можно потратить несколько дней.

6. Я уточнил информацию о гарантийном сроке, потому что знаю, что по его окончании мне придется самому доказывать, что недостаток товара производственный (возник не по моей вине). Чем больше этот

срок, тем надежнее моя покупка.

7. Я выяснил у продавца информацию о сроке службы, ведь по его окончанию никто не гарантирует, что вещь будет выполнять свою функцию, а любой ремонт будет за мой счет.

Помните, что рациональное потребление не только сохраняет ваш бюджет, но и положительно влияет на экологию, ведет к меньшему загрязнению окружающей среды, а кроме того – создает спрос на качественные вещи, которые могут дольше радовать своих владельцев.

Памятка туриста

1. Не принимайте решение о покупке турпутевки спонтанно, особенно в нестационарных местах продаж. Следуйте простому правилу, что договор лучше заключить в офисе, информация о котором есть в публичном доступе, в т.ч. на сайте туроператора. Обратите внимание на обстановку в офисе – фирмы «однодневки», как правило, и выглядят так, словно заехали в помещение вчера и на днях съедут.

2. При заключении договора через интернет свяжитесь по электронной почте или по телефону с туроператором, уточните информацию о турагенте, а также возможность заключения договора напрямую, без посредников (что поможет сэкономить денежные средства, если такая возможность есть у туроператора).

3. Проверка туроператора, турагента или гостиницы обязательно должна происходить до заключения договора. Обратите внимание, что вы можете проверить контрагента в специальных актуальных реестрах: Единый Федеральный реестр туроператоров, Реестр турагентов, Реестр гостиниц. Положительные отзывы на специализированных сайтах могут быть накрученными. Обязательно посмотрите аккаунты приглянувшихся фирм в соцсетях, где в комментариях без труда можно найти реальные истории и доказательства желания помочь клиенту решить возникшие проблемы с качеством услуг.

4. К сожалению, до сих пор встречаются просьбы от контрагента (сотрудник турагента, гостиницы, перевозчика) перевести деньги на карту физического лица (по номеру телефона или номеру банковской карты). Оплачивайте договор только официальными способами, получите чек (бумажный или электронный), при сомнениях – проверьте кассовый чек специальным приложением от Федеральной налоговой службы.

5. Если есть сомнения в работе турагента (посредник в заключении договора) свяжитесь с туроператором, уточните, все ли в порядке с туром.

6. Следите за внедрением сервиса «Электронная путевка», который уже работает в тестовом режиме. После подключения всех туроператоров к данной системе любой потребитель сможет проверить законность продажи тура по уникальному идентификационному номеру, а контролирующие органы смогут отслеживать ключевые параметры деятельности участников туристического рынка и необходимость принятия мер по оказанию экстренной помощи туристам. При заключении договора в письменной форме, в том числе в виде электронного документа, основные данные о туристах и поездке будут отражать в виде QR-кода.

7. Если при покупке тура у вас есть конкретные пожелания (уровень размещения и комфорта, близость к морю или объектам инфраструктуры, трансфер, услуги гида, переводчика, экскурсии, дополнительное питание и т.п.) или вам рассказывают о преимуществах того или иного продукта, обязательно попросите менеджера продемонстрировать в какой части договора зафиксированы эти обещания или договоренности.

8. Старайтесь заранее так планировать отдых, чтобы свести к минимуму возможные причины его срыва (не согласован отпуск по месту работы, поменялись планы у других участников путешествия, не удалось оформить загранпаспорт или визу, урегулировать другие обстоятельства, которые угрожали личным планам). Отказаться от тура можно в любой момент до наступления срока исполнения договора. Однако помните, что в случаях угрозы вашей безопасности (извержения вулканов, революции, стихийные бедствия, эпидемии) вам вернут полную стоимость туристской путевки при отказе от нее до начала путешествия. В иных случаях односторонний отказ от туристского продукта в любое время возможен при условии компенсации туроператору (турагенту) фактически понесенных ими расходов, которые они должны доказать.

9. В сфере туризма используется типовая форма договора о реализации туристского продукта, заключаемого между исполнителем и потребителем, которая утверждена Приказом Ростуризма от 27.11.2020 № 448-Пр-20. Обратите внимание, что при прочтении договора (и приложений к нему) должно сложиться полное понимание, какой набор услуг оплачен. Указываются сведения о программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, о гостинице или ином средстве размещения, любых дополнительных услугах. Подписывайте договор только после уточнения, что все необходимые параметры путешествия отражены в документе.

10. Перед выездом в другую страну желательно сделать необходимые профилактические прививки. Имейте в виду, что прививки необходимо сделать заранее, в некоторых случаях - за 3 месяца до поездки. Перед путешествием рекомендуем сделать копии или фото всех важных документов (паспорт, водительское удостоверение, необходимые справки, свидетельства и т.д.).

11. Претензии к качеству туристического продукта предъявляются туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристического продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий. Рекомендуем делать это незамедлительно, а при наличии проблем с услугами делать необходимые фотографии и видео на месте, обмениваться контактами со свидетелями.

12. Тематические памятки для туристов размещены также на информационном портале Роспотребнадзора для потребителей. Из них вы сможете узнать о порядке получения экстренной помощи и возмещения убытков, рекомендации по сохранению здоровья для выезжающих в туристические поездки, по расторжению договора о реализации туристского продукта, выбору туроператора, организации детского отдыха, сведения о своих правах при задержке авиарейса и потере багажа, о правах туриста, в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора на туристское обслуживание, о правилах возврата средств, уплаченных за авиабилет и ответы на иные типовые вопросы.