

Рекомендации потребителям при приобретении товаров к 14 февраля



Консультационный центр для потребителей обращает внимание потребителей на правильность выбора товаров к празднику 14 февраля, в том числе при покупке ювелирных изделий, парфюмерной продукции и приобретения товаров в социальных сетях. Подарки должны быть безопасными и качественными, а оказанные знаки внимания доставили только приятные эмоции и впечатления.

Приобретение таких подарков, в том числе и иных через социальные сети регулируются Гражданским кодексом РФ, Законом «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992, Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи N 2463 от 31.12.2020.

При приобретении ювелирных изделий стоит обратить внимания, что продажа ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, произведенных в Российской Федерации, ввезенных на ее территорию, подлежащих опробованию, анализу и клеймению, осуществляется только при наличии на этих изделиях оттисков государственных пробирных клейм, а также оттисков именников (для изделий российского производства).

Допускается продажа ювелирных и других изделий из серебра российского производства без оттиска государственного пробирного клейма.

Продажа ограненных драгоценных камней осуществляется только при наличии сертификата на каждый такой камень.

Внимание!

Государственное пробирное клеймо состоит из:

- шифра инспекции пробирного надзора (одна буква);
- знака удостоверения, представляющего из себя женскую голову в кокошнике в профиль, повернутую направо (с 1958 по 1993 г. г. знаком удостоверения было изображение серпа и молота на фоне пятиконечной звезды);
- знака пробы.

В Российской Федерации установлены следующие пробы:

- платиновые - 950, 900, 850
- золотые - 999, 958, 750, 585, 500, 375
- серебряные - 999, 960, 925, 875, 830, 800;
- палладиевые - 850, 500.

Исключение составляют ювелирные и другие изделия из серебра отечественного производства массой до 3 граммов включительно (без учета вставок) продажа которых допускается без оттиска государственного пробирного клейма.

На бирках ювелирных изделий со вставками из драгоценных камней (бриллианты, изумруды, рубины, сапфиры) должны быть указаны их характеристики (цвет и частота), и масса, на полудрагоценные - топазы, аметисты, хризолиты, гранаты - указывается просто вес вставки без каких - либо характеристик чистоты.

На территории Российской Федерации допускается продажа ювелирных изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, а также сертифицированных ограненных драгоценных камней дистанционным способом продажи товара.

При дистанционном способе продажи товара возврат ювелирных изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, а также сертифицированных ограненных драгоценных камней надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара у продавца, и потребительская упаковка. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки ювелирных изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения ювелирных изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней у этого продавца.

После покупки обязательно сохраняйте кассовый и товарный чеки и бирку.

В соответствии с законодательством ювелирные изделия надлежащего качества возврата и обмена не подлежат.

Однако в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, покупатель по своему выбору **вправе потребовать:**

- заменить товар на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) или заменить на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены

- соразмерного уменьшения покупной цены

- незамедлительного безвозмездного устранения недостатка в товаре

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

При выборе такого подарка как парфюмерно-косметические изделия обращайте внимание на информацию размещенную на упаковке или этикетке изделия, которая должна содержать следующие сведения: наименование и назначение продукции; наименование изготовителя и его местонахождение; страна происхождения товара; номинальное количество продукции в потребительской таре (объем, и (или) масса, и (или) штуки); срок годности; описание условий хранения; особые меры предосторожности (при необходимости); номер партии; сведения о способах применения товара; список ингредиентов/состав продукции (при этом, парфюмерную (ароматическую) композицию указывают как единый ингредиент без раскрытия ее состава) и другую необходимую информацию.

Перед покупкой парфюмерной продукции Вам должна быть предоставлена возможность ознакомиться с запахом духов, одеколонов, туалетной воды с использованием для этого лакмусовых бумажек, пропитанных душистой жидкостью.

Совершая выбор парфюмерии, необходимо проявлять осмотрительность в отношении потребительских свойств изделия, поскольку право на обмен товара надлежащего качества, предусмотренное ст. 25 Закона о защите прав потребителей не распространяется.

Покупателю парфюмерной продукции необходимо знать, что вернуть такой товар 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 (статьи 12 и 18 Закона о защите прав потребителей).

Кроме того, с помощью приложения «Честный ЗНАК» установленного на ваш смартфон вы можете проверить легальность товара, просканировав двухмерный штриховой код маркировки

Кроме того, сейчас набирает популярность заказ товаров через социальные сети, что является дистанционным способом продажи.

Важно помнить, что очень часто интернет-продавцами выступают граждане, не обладающие статусом индивидуального предпринимателя. Это значит, что при заключении с ними договора покупателю будет сложно рассчитывать на гарантии, установленные законом «О защите прав потребителей».

Если гражданин продает товары или рекламирует в социальных сетях свои профессиональные услуги (в области профессионального обучения, консультирования, дизайна, уборки, переездов, бытового обслуживания, ремонта, красоты и т.п.), то по закону он должен раскрыть информацию о себе (ФИО или наименование юридического лица, место нахождения). Эта информация нужна для предъявления претензий или вызова такого субъекта в суд, если он нарушит ваши права.

Помните, что продавец или исполнитель услуг всегда может удалить информацию из социальных сетей. Прежде чем оплачивать заказ или договор уточните, получите ли вы онлайн-чек. Если оплата производится на карту физического лица, довольно сложно будет получить информацию о настоящем ее держателе, а узнать адрес такого человека могут только правоохранительные органы (например, в рамках проверки заявления о совершении преступления).

Как заказать услугу и не пожалеть потом о потерянных денежных средствах?

Рекомендация: прежде всего, попросите у вашего контрагента сведения об ИНН. Если он осуществляет свою деятельность легально, то представить эти сведения не составит ему труда.

ИНН позволит Вам проверить информацию о нем:

- в реестре самозанятых

- в реестре индивидуальных предпринимателей и юридических лиц

Решившись на покупку в социальных сетях, обязательно уточните у продавца характеристики товара, место производства, наличие инструкции на русском языке, наличие сертификата или декларации о соответствии.

Еще один важный критерий выбора продавца: согласие на заключение договора в письменном виде, в котором будет прописана личность продавца, его адрес, а если это физическое лицо – паспортные данные. Продавец, готовый отвечать за качество товара, предоставит все документы и информацию о себе

Если покупатель разочарован в купленном онлайн-товаре, в первую очередь необходимо официально обратиться к продавцу. Чем грамотнее будет такой запрос – тем выше шансы решить спор в свою пользу. На ответ и разрешение проблемы законом отводится как правило 10 календарных дней. Если после этого вопрос не решен, необходимо обращаться в контролирующие органы или полицию, а для возврата денег – обратиться в суд.

Помните, даже если вы столкнулись с недобросовестным физическим лицом, которое не зарегистрировано как предприниматель, закон на вашей стороне. Статьей 23 Гражданского кодекса Российской Федерации предусмотрено, что граждане могут заниматься предпринимательской деятельностью только после регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, однако если этого не сделано – суд все равно вправе применить к такой сделке Закон «О защите прав потребителей» и прочие нормы, которые устанавливают для предпринимателя специальные обязанности по отношению к клиенту

Прежде чем совершить покупку дистанционным способом, взвесьте все плюсы и минусы подобного метода. Знание Ваших прав поможет Вам обезопасить себя от негативных последствий покупки.

Телефонный номер Единого консультационного центра Роспотребнадзора
8 800-555-49-43 (по России звонок бесплатный).

Адрес: г. Новосибирск, ул. Спартака, д.8Д, каб.18, ул Ядринцевская, д.69, каб. №11, тел. 8
(383)223-97-86, 223-35-33.

Часы работы с 08-30 до 17-00 (с пн.-пт.) Обед: с 12.00 до 12.30

эл. почта: kz_zpp_nsk@mail.ru