

Цена на ценнике не совпадает с ценой в чеке.

Каждый из нас ежедневно становится потребителем товаров, услуг и работ. Одним из наиболее часто встречающихся нарушений, с которым сталкивается потребитель, является разница между ценой товара на ценнике и в чеке. Такое нарушение распространено в крупных магазинах и супермаркетах, где покупатели приобретают большое количество товаров.

В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора, в том числе сведения о цене и условия приобретения товара.

Так, на основании ст. 494 Гражданского кодекса Российской Федерации, выставление в месте продажи (на прилавках, в витринах и т.п.) товаров, демонстрация их образцов или предоставление сведений о продаваемых товарах (описаний, каталогов, фотоснимков товаров и т.п.) в месте их продажи признается публичной офертой независимо от того, указаны ли цена и другие существенные условия договора розничной купли-продажи, за исключением случая, когда продавец явно определил, что соответствующие товары не предназначены для продажи. Таким образом, продавец обязан продать товар по цене, указанной на ценнике. Даже если покупка совершена и пробит чек, покупателю должны вернуть разницу.

В случае, если Вы столкнулись с таким нарушением, и продавец отказывается вам вернуть разницу реальной стоимости товара и цены, указанной на ценнике, то необходимо объяснить проблему администратору или руководителю магазина. Часто магазины удовлетворяют требования покупателя, и конфликт бывает исчерпан. Если мирный исход ситуации невозможен, и представители магазина отказываются продать товар по стоимости, указанной в ценнике, потребитель имеет право изложить свои претензии в Книге отзывов и предложений.

Обязательно сохраните чек и сфотографируйте ценник, забирать его нельзя.

Руководителям торговых предприятий следует принимать меры по недопущению подобных ситуаций, а также обратить внимание на то, что при выявлении указанных нарушений предусмотрена административная ответственность (ст. 14.8, ст.14.7 Кодекса РФ об административных правонарушениях).

ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ: Как правильно выбрать игрушки

Родителям важно знать, что игрушки и игры, в которые играют дети, приносят радость и являются безопасными для жизни и здоровья ребенка.

Попробуем разобраться, какие игрушки можно смело давать малышам, не переживая за их здоровье, а от покупки каких игрушек и игр лучше воздержаться.

Лучше всего покупать игрушки в специализированных магазинах с хорошей репутацией. Откажитесь от покупки игрушек с рук и будьте предельно внимательными при покупке игрушек и игр в небольших торговых точках или на рынках. Место, где Вы покупаете игрушки, не должно быть «безымянным» - независимо от размера торговой точки, должна быть оформлена вывеска с фирменным названием, указанием юридического лица или данных индивидуального предпринимателя, временем работы. Информационный стенд или уголок потребителя также должны быть доступны для покупателя.

Выбирая игру или игрушку, обратите внимание на маркировку. Маркировка должна быть достоверной, проверяемой, четкой, легко читаемой, доступной и для осмотра и идентификации. Маркировка наносится изготовителем (уполномоченным изготовителем лицом) и импортером. Маркировка может быть нанесена как на само изделие, так и на ярлык или индивидуальную упаковку.

Маркировка должна содержать следующую информацию:

- наименование игрушки;
- наименование страны, где изготовлена игрушка;
- наименование и местонахождение изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера, информацию для связи с ними;
- товарный знак изготовителя (при наличии);
- минимальный возраст ребенка, для которого предназначена игрушка или пиктограмма, обозначающая возраст ребенка;
- основной конструкционный материал (для детей до 3 лет) (при необходимости);
- способы ухода за игрушкой (при необходимости);
- дата изготовления (месяц, год);
- срок службы или срок годности (при их установлении);
- условия хранения (при необходимости).

Игрушка, предназначенная для игры детьми, возраст которых не достиг трех лет, не должна содержать в своем составе мех, фарфоровые и стеклянные элементы, бумагу и картон, ворсованную резину. Если игрушка содержит в себе гранулы, менее 3-х мм, то гранулы должны быть во внутреннем чехле игрушки.

Игрушка не должна иметь резкого запаха или острые детали, о которые ребенок может травмироваться.

Игрушка и съемные детали игрушки, предназначенной для детей в возрасте до 3 лет, а также игрушки, непосредственно закрепляемые на пищевых продуктах, должны иметь такие размеры, чтобы избежать попадания в верхние дыхательные пути.

Мягконабивная игрушка не должна содержать в наполнителе твердых или острых иностранных предметов. Швы мягконабивной игрушки должны быть прочными.

Маски и шлемы для игры из воздухонепроницаемого материала, полностью покрывающие голову ребенка, должны быть разработаны и изготовлены таким образом, чтобы исключить риск удушья в результате недостаточной вентиляции.

Игрушка, внутри которой может поместиться ребенок и представляет для него замкнутое пространство, должна иметь отверстие для выхода, легко открываемое изнутри, а также иметь поверхность с вентиляционными отверстиями.

В конструкторах и моделях для сборки детьми в возрасте до 10 лет пайка не допускается.

Не допускается поверхностное окрашивание и роспись игрушек-погремушек и игрушек, контактирующих со ртом ребенка.

В игрушках настольно-печатных текст и рисунки должны быть четкими и контрастными по отношению к основному фону.

Игрушки с использованием светодиодов не должны оказывать отрицательное воздействие на органы зрения ребенка, создавать вредных излучений.

В игрушках запрещается использование систем лазерного излучения всех типов.

В электрической игрушке, а также ни на одной ее составной части номинальное напряжение не должно превышать 24 В.

Детали игрушек, контактирующие или способные контактировать с источником электрической энергии, а также кабели, провода должны быть изолированы и механически защищены с целью исключения риска поражения электрическим током.

Шнуры для летающих игрушек должны быть неметаллическими и обладать диэлектрическими свойствами.

ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ: Как выбрать мебель

Покупка новой мебели – захватывающее и приятное дело, перспектива, которая может полностью изменить ваш взгляд на свой дом или квартиру.

В законодательстве РФ закреплены требования к мебельной продукции и процессам ее использования в целях обеспечения защиты жизни и здоровья человека, имущества, окружающей среды, а также предупреждения действий, вводящих в заблуждение потребителей. Соблюдение данных требований является обязанностью как для крупных магазинов и предприятий, так и для частных мастеров, изготавливающих мебель на заказ.

Приобретая мебель, необходимо помнить о том, что её реализация регламентируется Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и «Правилами продажи отдельных видов товаров», утв. постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55, соответствует ТР ТС 025/2012 "О безопасности мебельной продукции".

Мебельная продукция должна быть без специфического запаха, и обеспечивать механическую, химическую, пожарную, санитарно-гигиеническую и электрическую безопасность.

Продавец обязан своевременно в наглядной и доступной форме довести до Вашего сведения необходимую и достоверную информацию о товарах и их изготовителях, и ознакомить с товарно-сопроводительной документацией на товар – если у Вас возникнет такое желание.

На ярлыке, этикетке или в сопроводительной документации на товар должно быть указано:

- наименование товара;
- адрес изготовителя, а для импортного товара - наименование страны происхождения товара;
- сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров в порядке, определенном законодательством Российской Федерации о техническом регулировании;
- сведения об основных потребительских свойствах товара;
- правила эксплуатации мебели;
- гарантийный срок и срок службы, если он установлен;
- цену в рублях и условия приобретения товаров, в том числе при предоставлении кредита;
- недостатки мебели (если они имеются);
- функциональное назначение;
- материалы, из которых изготовлена мебель и которые использованы при ее отделке;
- способы, сроки, условиях доставки и передачи товара покупателю.

Изделия мебели, поставляемые в разобранном виде, могут не иметь маркировки с обозначением изделия и даты изготовления. В этом случае обозначение изделия проставляется изготовителем или продавцом во время продажи изделия (мебели) или во время его сборки у пользователя.

Дата выпуска должна быть указана на упаковке (упаковках). Маркировка на мебель в разобранном виде наносится на упаковку.

Маркировка может быть не только бумажная, в виде этикетки или ярлыка, но и нанесена на мебель несмываемой краской, штемпелеванием, выжиганием, продавливанием, а также проставлять отдельные реквизиты ярлыка специальным штампом.

Образцы мебели, предлагаемые к продаже, должны быть выставлены в торговом зале таким образом, чтобы Вы смогли их беспрепятственно осмотреть.

При продаже мебели Вам обязательно должен быть выдан товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, артикул, количество предметов, входящих в набор (гарнитур) мебели, количество необходимой фурнитуры, цена каждого предмета, общая стоимость набора мебели, вид обивочного материала. Помимо чека Вам должны быть выданы гарантийный талон и инструкция по эксплуатации.

Сборка и доставка мебели осуществляются за отдельную плату, если иное не установлено договором.

Не забудьте, что в любой торговой организации, в том числе и мебельном магазине, на видном месте должна быть размещена вся необходимая информация о продавце – адрес, наименование юридического лица или индивидуального предпринимателя, информация о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Не лишним будет ознакомиться с данной информацией перед покупкой товара. Если продавец является добропорядочным и ведет свой бизнес честно, то сведения о нем будут представлены исчерпывающие, и в случае обнаружения недостатков товара вернуть его или обменять на новый не будет составлять труда.

Однако Важно знать, что мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты) относятся к непродовольственным товарам, которые не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, при условии их доброкачественности.

Особый порядок возврата технически сложных товаров

Статья 18 закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 устанавливает особый порядок возврата технически сложных товаров.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Напоминаем, что к технически сложным товарам относятся:

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);
2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования;
3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);
4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу;
5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);
6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями;
7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины;
8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления;

9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления;

10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления;

11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления;

12. Холодильники, морозильники, комбинированные холодильники-морозильники, посудомоечные, автоматические стиральные, сушильные и стирально-сушильные машины, кофемашины, кухонные комбайны, электрические и комбинированные газозлектрические плиты, электрические и комбинированные газозлектрические варочные панели, электрические и комбинированные газозлектрические духовые шкафы, встраиваемые микроволновые печи, роботы-пылесосы, кондиционеры, электрические водонагреватели;

13. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями;

14. Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические).