

АЗБУКА ПОТРЕБИТЕЛЯ



Tallinna **Ettevõtlusamet**

СОСТАВИТЕЛЬ:

Таллиннский Департамент Предпринимательства
Отдел цен и защиты потребителя

Вабадузе вяльяк 7, 15199 Таллинн

Тел: 640 4232

э-почта: tarbijainfo@tallinnlv.ee

ДИЗАЙН: Disainikorp

ПЕЧАТЬ: Aktaprint

СОДЕРЖАНИЕ

Кто такой потребитель и какие у него права	4	Инструкция по эксплуатации	9
Наиболее существенные требования, предъявляемые к предлагаемому товару или услуге	5	Цена товара и услуги	11
Общие требования к маркировке товара	5	Заключение договора при покупке товара или заказе услуги	14
Одежда и изделия из текстиля	6	Договор, заключённый за пределами коммерческих помещений или при помощи средств связи	15
Обувь	6	Ответственность торговца и разрешение жалобы потребителя	18
Косметика	7	Гарантия продажи и гарантия подряда	20
Продовольственные товары	8	Нечестные приемы торговли	21
		Полезная информация о контактах	22




КТО ТАКОЙ ПОТРЕБИТЕЛЬ И КАКИЕ У НЕГО ПРАВА

ПОТРЕБИТЕЛЕМ является физическое лицо, которое покупает товары для личного пользования, питается на предприятии питания или заказывает услуги. Потребитель – это также человек, который пользуется такими услугами, как электроэнергия, газоснабжение, водопровод и канализация, тепловая энергия, связь и другими, предоставляемыми в общественных интересах.

У ПОТРЕБИТЕЛЯ ЕСТЬ ПРАВО:

- получать достоверную информацию на эстонском языке о свойствах и условиях пользования предлагаемым товаром или услугой
- получать инструкции по эксплуатации товара, технически сложного, содержащего опасные вещества или требующего особых навыков при эксплуатации
- получить информацию о цене, условиях оплаты, выполнении договора и вытекающих из этого договора прав, обязанностей и ответственности, получать информацию о возможностях предъявления претензий или возможной гарантии, связанных с товаром или услугой
- при оплате товара или услуги получать соответствующий требованиям документ, подтверждающий покупку
- требовать возмещения причиненного ему ущерба





НАИБОЛЕЕ СУЩЕСТВЕННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ПРЕДЛАГАЕМЫМ ТОВАРУ ИЛИ УСЛУГЕ

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К МАРКИРОВКЕ ТОВАРА

Маркировка товара должно содержать название товара, если его отсутствие может ввести потребителя в заблуждение, а также другую необходимую информацию, соответствующую виду товара, его свойствам и целями использования:

- количество или размер товара
- перечень и количество составных частей
- руководство по эксплуатации и условиям хранения
- предостережения и меры предосторожности, чтобы избежать опасности, связанной с эксплуатацией или утилизацией товара
- руководство по стирке, чистке и уходу
- срок годности
- основные технические данные

В зависимости от того, о каком товаре идет речь, маркировка должна находиться либо на самом товаре, либо на наклейке, текстильной ленте, этикетке прикреплённых к товару или на упаковке, а у некоторых товаров – в инструкции по эксплуатации. Маркировка должна быть читаемой, однозначно понятной, на эстонском языке и обеспечивать возможность безопасно и целенаправленно пользоваться товаром. Маркировка на иностранном языке не должна быть закрыта переводом на эстонский язык, дополнительной информацией, картинкой или наклейкой, видимой должна быть и первоначальная информация производителя. В случае необходимости покупатель должен получать от продавца дополнительную информацию.

НАИБОЛЕЕ ВАЖНЫЕ ГРУППЫ ТОВАРОВ, ПРИ МАРКИРОВКЕ КОТОРЫХ ДЕЙСТВУЮТ ОСОБЫЕ ТРЕБОВАНИЯ:

ОДЕЖДА И ИЗДЕЛИЯ ИЗ ТЕКСТИЛЯ

Маркировка одежды и изделий из текстиля содержит, помимо названия товара, в том числе и обозначения размера одежды или изделий из текстиля, информацию о волокнах, входящих в состав материала, и руководство по уходу. Состав волокон текстильного материала обычно указывается в процентах, в соответствии с удельным весом каждого волокна. Тер-

Символы, используемые при маркировке допустимого режима глажения одежды и изделий из текстиля:

ГЛАЖЕНЬЕ С ПАРОМ ИЛИ БЕЗ

при низкой температуре, до 110 °С



ГЛАЖЕНЬЕ С ПАРОМ ИЛИ БЕЗ

при средней температуре, до 150 °С



ГЛАЖЕНЬЕ С ПАРОМ ИЛИ БЕЗ

при высокой температуре, до 200 °С



ГЛАЖЕНЬЕ С ПАРОМ ЗАПРЕЩЕНО



ГЛАЖЕНЬЕ ЗАПРЕЩЕНО



мины: «100%», «чистый» или «полностью из» вместе с названием волокна (шерсть, хлопок, полиэфирное волокно и т.д.) используются только в случае изделий, состоящих из волокна одного вида. Маркировка одежды с подкладкой содержит информацию как о составе волокон поверхностной ткани, так и подкладки. Маркировка по уходу за одеждой или изделиями из текстиля представляется в виде графических символов или словесных инструкций. Маркировка на иностранном языке должна быть переведена на эстонский язык в необходимом объёме. Маркировка по уходу и маркировка размера может находиться на самом изделии, на прикреплённой к изделию текстильной ленте, этикетке или на упаковке товара. Маркировка изделий из текстиля, которые продаются по метражу, находится либо на самом материале, либо на его рулоне.

Сохраняйте информацию по уходу за изделием! Не отрезайте ленту с маркировкой по уходу, прикреплённую к одежде!

ОБУВЬ

Помимо информации о размере, маркировка обуви содержит информацию о материале, из которого изготовлена верхняя часть, подкладка и стелька, подошва. Информация находится хотя бы на одном экземпляре из пары, на этикетке, прикреплённой к обуви, в виде пиктограммы или письменной отметки на эстонском языке. По желанию потребителя, продавец обязан дать дополнительную информацию о качестве обуви, уходе за ней и о значении используемых в маркировке пиктограмм, а также об обозначении размера и пр.



Символы, используемые при маркировке обуви:



Верхняя часть



Подкладка
и стелька



Подошва



Кожа



Кожа с покрытием



Другие
материалы



Текстиль

До покупки убедитесь, что обувь изготовлена из подходящего материала и её размер соответствует вашей потребности!

КОСМЕТИКА

Маркировка косметических изделий содержит, помимо наименования изделия и его назначения, состав, название фирмы-изготовителя или торговой марки и контактный адрес, вес нетто (если он составляет минимально 5 г или 5 мл) и информацию об использовании. На изделии, срок хранения которого не превышает 30 месяцев, указывается минимальный срок хранения „рагim enne ...“ („лучше до ...“).

Если срок хранения косметического изделия превышает 30 месяцев, вместо минимального срока хранения маркировка содержит информацию о том, в течение скольких месяцев после открытия использование данного изделия безопасно.



До покупки косметики убедитесь, подходит ли она вам, а в случае необходимости посоветуйтесь с продавцом!

ПРОДОВОЛЬСТВЕННЫЕ ТОВАРЫ

Маркировка продовольственных товаров содержит: наименование продукта питания, перечень компонентов, вес нетто, максимальный срок хранения или срок употребления, условия хранения и использования, наименование и адрес предприятия, страну происхождения (если её отсутствие может ввести в заблуждение потребителя), руководство по употреблению (если это необходимо) и информацию по употреблению. Если пищевой продукт содержит генетически модифицированные (GM) или вызывающие возможную аллергию компоненты, это также должно быть указано в маркировке.

Продовольственные товары с обозначением „рагит еппе ...“ („лучше до ...“) хранятся при соблюдении правильных условий хранения как минимум до указанного срока. После этого срока продуктовые товары разрешается продавать только в случае, если они являются качественными и при предложении их покупателю извещается о том, что срок „лучше до“ прошёл.

Продовольственные товары с обозначением „kõlblik kuni ...“ („срок годности до ...“) можно продавать и желательно употреблять только до указанного срока. После того, как прошёл срок годности, быстро портящиеся продукты питания уже не считаются безопасными.

С целью улучшить вкус, запах, цвет, структуру и другие качества продуктов питания и замедлить процесс порчи, в товары добавляются дополнительные вещества. В маркировке указываются либо название

содержащихся добавок, либо использующийся на территории Европейского Союза Е-номер этого вещества.

ГРУППЫ ПИЩЕВЫХ ДОБАВОК:

E100-E199 – пищевые красители, которые предназначены для того, чтобы придать цвет или усилить природный цвет. Например, пищевые красители E102, E104, E110, E122, E124 и E129 используются в прохладительных напитках, сладостях и при изготовлении других изделий. В маркировке продуктового товара, содержащего краситель, указывается, что он может оказать негативное влияние на активность детей и их способность концентрироваться.

E200-E299 – пищевые добавки т.е. консерванты, которые сдерживают развитие микробов и грибов и увеличивают срок хранения продукта. Например, синтетические пищевые добавки E230-E233, которыми обрабатывают поверхность фруктов для обеспечения защиты против плесневых грибов.

E300-E399 – антиоксиданты, которые замедляют процесс окисления, не дают жиру начать горчить и помогают сохранить цвет и запах пищевого продукта. Самыми известными являются синтетические антиоксиданты E320 или ВНА и E321 или ВНТ, которые являются более устойчивыми к температуре, чем природные, и дешевле естественных. Антиоксиданты содержатся, например, в картофельных чипсах, картофеле фри и майонезе.

E400-E499 – эмульгаторы, которые позволяют веществу, растворимому в воде (гидрофильному), и веществам

ву, растворимому в масле (гидрофобному), стать равномерной смесью. Используются, например, при изготовлении соусов, мороженого и десертов.

E620-E650 – усилители запаха и вкуса, которые используются, например, в мясных изделиях, бульонных кубиках, соусах, сухих супах, приправах, картофельных чипсах. Самым известным является E621 или MSG.

E950-E962 – синтетические подсластители. Например, сукралоза (E955), которая в 600 раз слаще сахара.

Содержащиеся в продуктах питания дополнительные вещества не должны причинять вред здоровью потребителей, но поскольку люди по-разному переносят их, то некоторые компоненты в отдельных случаях могут вызвать аллергию или другие болезненные симптомы.

ОСОБАЯ МАРКИРОВКА

С целью помочь потребителям распознать хорошие и качественные продукты, производимые в Эстонии, применяется особая маркировка. Некоторые примеры:

Знак «Ценимый эстонский вкус» или знак с изображением ласточки дают продуктам, основное сырьё для производства которых имеет 100-процентно эстонское происхождение. Знак выдаётся Эстонской торгово-сельскохозяйственной палатой.



Продукты со **знаком «флага»** изготовлены на эстонских предприятиях по производству пищевых продуктов. Знак выдаётся Союзом производителей пищевых продуктов Эстонии.



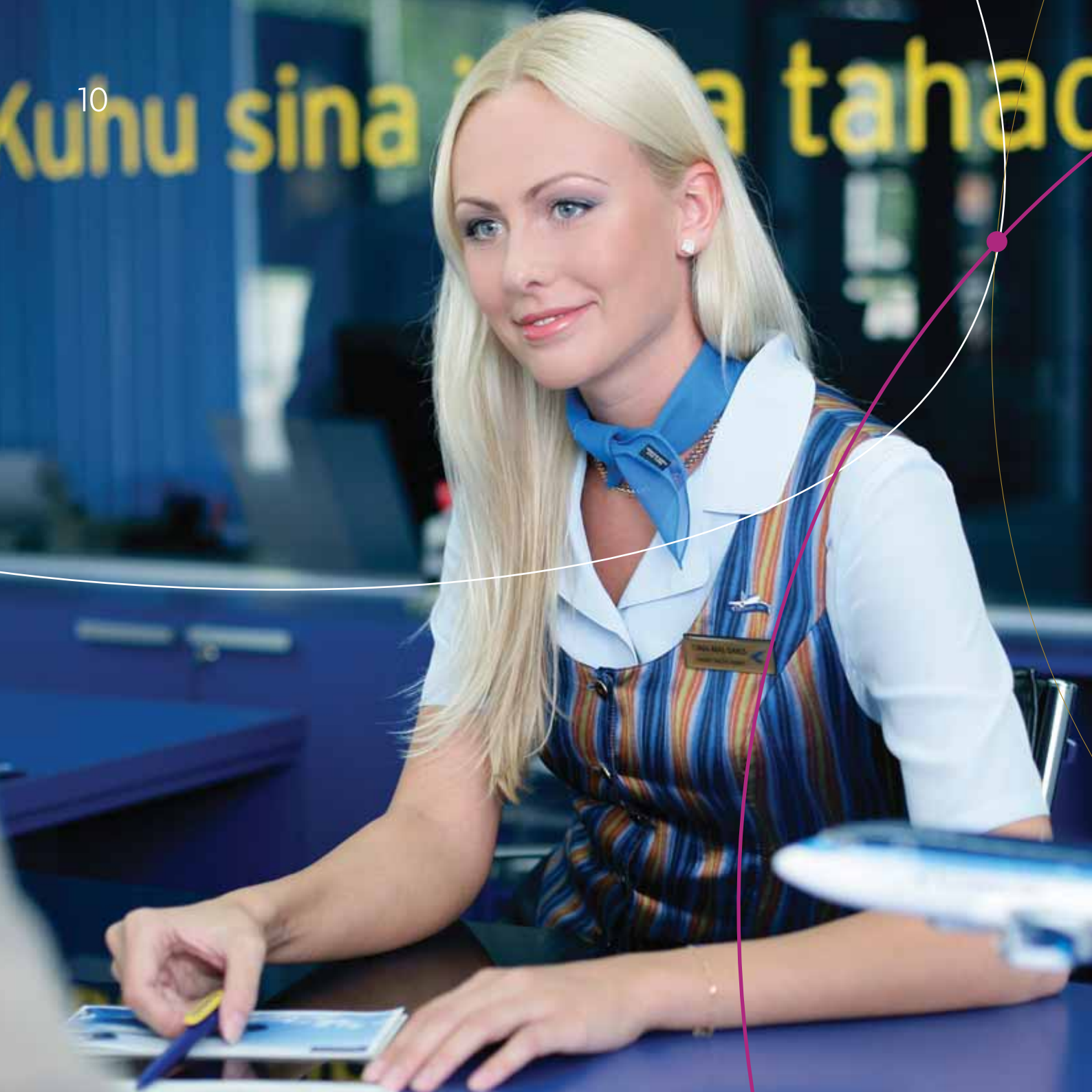
ИНСТРУКЦИЯ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ

К технически сложному, содержащему опасные вещества или требующему особых навыков при применении товару должна быть приложена инструкция по эксплуатации. С согласия потребителя, торговец может выдать инструкцию по эксплуатации в электронном виде.

ИНСТРУКЦИЯ СОДЕРЖИТ:

- необходимую для потребителя информацию о правильном, целевом и бережном использовании, монтаже, установке, соединении, обслуживании, хранении, а в случае необходимости – и утилизации товара
- перечень относящихся к товару деталей (составные части комплекта)

Инструкция на иностранном языке должна быть переведена на эстонский язык в объёме, который позволяет правильно и по назначению использовать товар и производить его обслуживание.



ЦЕНА ТОВАРА И УСЛУГИ



Предлагая товар или услугу, торговец сообщает потребителю окончательную цену, т.е. цену продажи, которая содержит как налог с оборота, так и иные составные части цены.

Например, цена продажи авиабилетов содержит, помимо налога с оборота, ещё налоги аэропорта, дополнительную плату за топливо и плату за услугу.

Если цену продажи **услуги** невозможно определить заранее, торговец оповещает потребителя о компонентах, тарифах или основаниях расчёта цены таким образом, чтобы, по желанию, потребитель мог с достаточной точностью подсчитать цену продажи. Торговец обязан поместить прейскурант предлагаемых услуг или другой документ, описывающий основания расчёта стоимости услуги, на видном потребителю месте.

**До заказа услуги
проверь цену!**

При предложении **товара**, помимо цены продажи, торговец обязан сообщить потребителю **цену единицы** товара. Ценой единицы измеряемого товара является конечная цена одного килограмма, литра, метра, квадратного метра или кубометра, в случае с товаром, не поддающимся измерению - поштучная цена. Публикация цены единицы товара на ценнике позволяет потребителю сравнивать цену килограмма или литра одного и того же товара, находящегося в упаковках различной величины, для того, чтобы сделать выбор.

Например, цена килограмма одного и того же стирального порошка в большей упаковке, дешевле, чем в меньшей упаковке, и несмотря на то, что разовый расход при покупке большей упаковки больше, в перспективе это позволяет сэкономить деньги.

Сравнить можно также цену единицы продукта питания, который продаётся с прилавка на развес (колбаса, ветчина, сыр и т.д.), с ценой килограмма того же продукта в упакованном виде.

Например, цена килограмма рулета, упакованного в 135-граммовую упаковку стоимостью 1.39 евро, составляет 10.30 евро, при покупке рулета на развес - 6.99 евро.

Цена продажи и цена единицы должна быть указана на товаре или этикетке, или находиться непосредственно рядом с товаром таким образом, чтобы она была четко видна и разборлива. От удаления пользователем цены, указанной на товаре, товар не должен повреждаться.

**Сравнивайте цену единицы товаров
для того, чтобы воспользоваться
возможностью сэкономить!**





ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА ПРИ ПОКУПКЕ ТОВАРА ИЛИ ЗАКАЗЕ УСЛУГИ

При продаже товара, продавец заключает с покупателем **договор продажи**. Если продают движимую вещь, покупателем является потребитель, и договор продажи заключается в рамках хозяйственной или профессиональной деятельности торговца, в этом случае имеет место продажа потребителю. Многие защитные положения закона действуют только при продаже потребителю.

Продавая услугу, продавец, в основном, заключает с заказчиком **договор подряда**. Как при покупке товара, так и в случае оказания услуги следует обратить внимание на то обстоятельство, что многие положения закона, укрепляющие позицию потребителя, распространяются на договор только тогда, когда с потребителем заключён договор подряда. Заказчиком в этом случае является потребитель, предметом договора – оказание услуги в отношении движимой вещи или изготовление движимой вещи для потребителя, причем, поступая таким образом, подрядчик действует в рамках своей хозяйственной или профессиональной деятельности. В договоре подряда должны быть перечислены все работы и их стоимость, а также указана стоимость материала, переданного заказчиком подрядчику. Если в ходе работы возникнет необходимость превысить смету, об этом следует предварительно договориться с заказчиком.

Например, если в автосервисе с заказчиком договорились о стоимости работы, но при выполнении заказа возникает необходимость дополнительных работ, то подрядчик до выполнения дополнительных работ обязан согласовать их стоимость с заказчиком.

В связи с тем, что торговец может потребовать предоплату за оказание услуги в размере до 100% от ее стоимости, для заказчика важно выбрать надёжного договорного партнёра. При выборе оказывающего услуги, нельзя руководствоваться только выгодной ценой. Возможно, следует предпочесть торговцев, которые дают возможность платить за работу по частям или при получении. Обязательно внимательно ознакомьтесь с условиями договора до заказа, и спросите дополнительную информацию, если что-то непонятно. Продавец выдаёт покупателю документ, подтверждающий факт оплаты товара или услуги, на котором должны быть указаны как минимум имя торговца или коммерческое наименование, адрес места деятельности, дата продажи, цена каждого купленного товара или услуги и уплаченная сумма. Если сумма, которая подлежит оплате, составляет более 20 евро, торговец обязан выдать кассовый чек, квитанцию или иной подтверждающий покупку документ и без требования покупателя. **Подтверждающий покупку документ понадобится, если в ходе использования вещи выявляется недостаток, и потребитель обращается с претензией к торговцу.**

ДОГОВОР, ЗАКЛЮЧЁННЫЙ ЗА ПРЕДЕЛАМИ КОММЕРЧЕСКИХ ПОМЕЩЕНИЙ ИЛИ ПРИ ПОМОЩИ СРЕДСТВ СВЯЗИ

В случае договора, заключаемого за пределами коммерческих помещений, товар или услуга предлагаются потребителю на дому, по месту работы, на улице, в общественном транспорте либо в ином месте, не являющемся коммерческим помещением предпринимателя. Установленное в отношении договора, заключаемого за пределами коммерческих помещений, не действует в случае, если плата за товар или услугу не превышает 20 евро, а также в иных случаях, перечисленных в Законе об обязательном праве.

При заключении договора при помощи средств связи торговец и потребитель находятся в отдалении друг от друга и проводят предварительные переговоры, и также заключают соглашение при помощи средств связи, например, компьютерной сети. Наиболее распространённый способ покупать товар при помощи средств связи - это интернет-магазины. Обмен информацией может происходить также посредством телефонной связи, факса, радио, телевидения или прессы, а также посредством доставки потребителю по почте адресованного или безадресного печатного издания, например, каталога. Если договор заключается по телефону, торговец обязан подтвердить переданное по телефону также и на постоянном носителе информации, например, в электронном письме, и потребитель должен в письменной воспроизводимой форме подтвердить желание заключить договор.

До заключения договора или представления заказа торговец должен представить потребителю инфор-

мацию, в которую входят: коммерческое наименование и контактные данные торговца, в том числе адрес, по которому можно предъявлять претензии, основные свойства товара или услуги, цена, расходы на почтовые услуги, транспортные и иные связанные с услугой расходы, порядок оплаты, условия и срок отказа от договора или отсутствие права на отказ, наличие и условия гарантии продажи и другие данные, требуемые законом. Данные, представленные в качестве предварительной информации становятся частью договора, если стороны не договорились об ином.

Например, если повышают цены на почтовые услуги, новые расходы на почтовую связь для заказчика товаров из интернет-магазина вступают в силу, если заказчик был предупреждён в предварительном предложении о новой стоимости почтовых расходов.

До заключения договора при помощи компьютера торговец должен уведомить потребителя также о технических этапах заключения договора, о возможностях обнаружения и устранения ошибок при вводе данных, а также ознакомления с правилами оферента, о языках, предлагаемых для заключения договора, и доступности позднее текста договора. Все условия договора следует представлять потребителю способом, который позволяет их сохранять и воспроизводить.



Товар должен прийти до потребителя в течение 30 дней с момента заключения договора, если стороны не договорились об ином.

Потребитель имеет право отказаться от договора, заключённого за пределами коммерческих помещений или при помощи средств связи, в течение 14 дней со дня получения товара или заключения договора подряда на оказание услуги. При этом потребитель не обязан обосновывать отказ от договора.

Например, если реальный цвет предмета одежды, заказанного по каталогу, отличается от того, что на картинке, и покупатель из-за этого не хочет приобретать изделие, он имеет право уведомить в течение двух недель торговца о том, что хочет отказаться от договора.

Если потребителю передаются несколько вещей, которые доставляются отдельно или если вещь передают потребителю по частям, 14-дневный срок отказа отсчитывается со дня, когда потребителю передаётся последняя вещь или последняя часть вещи. **Если торговец нарушит обязанность представления информации и не уведомит потребителя о праве отказа от договора, потребитель может отказаться от договора в течение 12 месяцев 14 дней со дня получения товара или заключения договора подряда на оказание услуги.** Если торговец передаст надлежащую информацию в течение указанных 12 месяцев, срок отказа истечет через 14 дней со дня получения информации.

Потребитель своевременно отказался от договора, если он в течение срока передал торговцу не допускающее толкований заявление об отказе и возвратил вещь в течение 14 дней, следующих за днём подачи заявления об отказе. Если потребитель отказывается от договора, торговец обязан вернуть ему все выплаты, полученные на основании договора не позднее, чем в течение 14 дней со дня получения заявления об отказе от договора. Потребитель несёт расходы, связанные с возвратом товара, если торговец своевременно уведомил его об этой обязанности.

Не подлежат возврату скоропортящиеся товары, вещи, по своей природе не подлежащие возврату по причинам охраны здоровья или гигиены, а также приспособленные или изготовленные по индивидуальному желанию заказчика предметы.

Например, нельзя вернуть гардины, которые сшиты в соответствии с пожеланиями заказчика.

Заказывая товар или услугу, потребитель принимает на себя обязанность заплатить за неё.

Потребитель своевременно отказался от договора, если он в течение срока передал торговцу не допускающее толкований заявление об отказе и возвратил вещь в течение 14 дней, следующих за днём подачи заявления об отказе.



ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ТОРГОВЦА И РАЗРЕШЕНИЕ ЖАЛОБЫ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Передаваемые продавцом покупателю товар или услуга должны в части количества, качества, вида, описания, тары и сопутствующих документов соответствовать договору продажи товара или договору подряда на оказание услуги. **Торговец несёт ответственность за несоответствие условиям договора, которое обнаружилось в течение 2 лет со дня передачи вещи потребителю. Потребитель может представить продавцу свои претензии в течении 2 месяцев со дня, когда он узнал о несоответствии условиям договора.** Ответственность перед потребителем несёт торговец.

Если у вещи в ходе использования обнаружится недостаток, в течение первых 6 месяцев причину возникновения недостатка должен установить торговец. По истечении 6 месяцев потребитель должен будет доказать, что скрытый недостаток или иное несоответствие условиям договора имелось у вещи уже при получении. Торговец не несёт ответственность за недостатки, о которых покупатель знал при заключении договора или которые были обусловлены неправильным использованием или уходом за вещью.

Если вещь не соответствует условиям договора, покупатель может требовать от продавца её ремонта или замены. Торговец вместо ремонта может заменить вещь. В случае, если ремонт или замена вещи представляются невозможными или оказываются неудачными, либо если продавец неоправданно отказывается от ремонта или замены вещи или не делает этого в течение разумного срока после уведомления его о несоответствии условиям договора, считается, что торговец допустил существенное нарушение договора. **Если торговец допустил существенное нарушение договора, потребитель имеет право отказаться от договора.**

Потребитель может подать торговцу жалобу об обнаружении несоответствия вещи условиям договора в устной или письменной форме. Спор между потребителем и продавцом разрешается, если это возможно, путём переговоров. Если разрешение спора на основании устно поданной жалобы оказывается невозможным, потребитель подаёт её в письменном виде.

ПИСЬМЕННАЯ ЖАЛОБА ДОЛЖНА СОДЕРЖАТЬ:

- имя и контактные данные подателя жалобы
- дату подачи жалобы
- описание недостатка товара или услуги
- требование, предъявляемое торговцу

В жалобе делается ссылка на документ, удостоверяющий торговую сделку или прикладывается его копия. Торговую сделку удостоверяют, к примеру, кассовый чек или квитанция на покупку. Если жалоба потребителя подана письменно, торговец должен в той же форме подтвердить её приём. Торговец обязан рассмотреть письменную жалобу потребителя в течение 15 дней со дня её получения и уведомить потребителя о возможном решении. Если в течение 15 дней жалобу разрешить нельзя, торговец обязан обосновать задержку и письменно проинформировать об этом потребителя, назначив новый разумный срок.

Если торговец отказывается разрешать жалобу потребителя или потребитель не согласен с решением, предложенным продавцом, и находит, что был нанесён ущерб его интересам или нарушены его законные права, то потребитель имеет право обратиться со своими претензиями в комиссию по потребительским спорам через Департамент защиты прав потребителя или в суд.

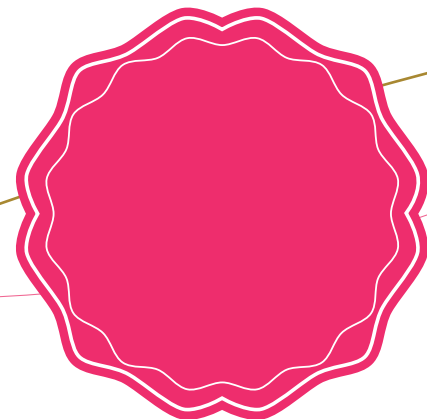
Закон не обязывает торговца давать потребителю возможность обменять или вернуть качественный товар. До оплаты товара или услуги убедитесь в том, что они вам необходимы и подходят!

ГАРАНТИЯ ПРОДАЖИ И ГАРАНТИЯ ПОДРЯДА

Дополнительно к предусмотренным для потребителя в законе правам, производитель или продавец может предоставлять на товар или услугу также гарантию продавца или гарантию подряда. Гарантия должна ставить потребителя в более благоприятное по сравнению с установленным в законе положение. Закон не обязывает давать ни гарантию продажи, ни гарантию подряда. Дополнительные права, появляющиеся при этом у покупателя, вытекают, как правило, из условий конкретной гарантии. У потребителя должна быть возможность ознакомиться с условиями гарантии продажи или гарантии подряда до заключения договора и, если он хочет, гарантию следует представить в письменном виде или на ином постоянном носителе информации, которым потребитель может пользоваться. Если гарантию даёт производитель, торговец действует в качестве его представителя. В случае потребительской продажи и потребительского подряда имеются определённые особенности гарантии продавца и гарантии подряда.

НАПРИМЕР, В ЭТОМ СЛУЧАЕ В ГАРАНТИИ СЛЕДУЕТ УКАЗАТЬ ТАКЖЕ:

- **основное содержание гарантии и порядок пользования с вытекающими из неё правами**
- **наименование и адрес лица, дающего гарантию**
- **лицо, к которому следует обратиться для того, чтобы воспользоваться правами, вытекающими из гарантии**
- **срок действия и область действия гарантии**
- **разъяснение о том, что у потребителя имеются и все права, вытекающие из закона**



НЕЧЕСТНЫЕ ПРИЕМЫ ТОРГОВЛИ

Предложение и продажа или реализация иным образом товаров или услуг потребителям должны осуществляться с учетом приемов порядочной торговой практики и честно по отношению к потребителям. Прием торговли – это действия, бездействие, манера представления торговца или сообщение, связанные с рекламой, предложением, продажей или поставкой товаров или услуг. Нечестные приемы торговли существенно искажают экономическое поведение потребителей, снижая возможность осознанного выбора и склоняя принимать решения, которые потребитель в ином случае не принял бы. Нечестными приемами торговли являются прежде всего **вводящие** потребителя **в заблуждение** или **агрессивные** по отношению к нему приемы торговли.

Для вводящих в заблуждение приемов торговли характерно то, что потребителю не предоставляют существенную информацию, дают ложную информацию или предоставляют информацию неясным или допускающим разную трактовку способом.

Для агрессивных приемов торговли характерно то, что по отношению к потребителю применяется излишнее воздействие и наносится ущерб его свободе выбора.

В число нечестных приемов торговли входит, к примеру, требование платы за товар, который не заказывали. Некоторые торговцы посылают по почте предложения, которые содержат рекламную продукцию и счёт. Даже если на конверте написано имя получателя, не нужно, найдя в почтовом ящике отправление, которое не заказывали, приходить в замешательство и оплачивать счёт. **При отправке вещи или оказании услуги, которых не заказывали, у торговца не возникает требований к потребителю.** Запрещено требовать с потребителя плату за товар или услугу, которых он не заказывал или возврата торговцу товара, который не заказывался. Только заказ товара влечёт за собой для потребителя возникновение денежных обязательств. Информация, содержащаяся в конверте, позволяет выяснить, как при желании заключить договор и каким образом можно прекратить договор. **Молчание или бездействие потребителя не считается согласием с предложением.**



ПОЛЕЗНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О КОНТАКТАХ

ИНФОПУНКТ ПОТРЕБИТЕЛЯ ТАЛЛИНСКОГО ДЕПАРТАМЕНТА ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

Вабадузе вяльяк 7, 15199 Таллинн | э-почта: tarbijainfo@tallinnlv.ee

Инфотелефон: 640 4232

www.tallinn.ee/tarbija

ДЕПАРТАМЕНТ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Пронкси 12, 10117 Таллинн | э-почта: info@tarbijakaitseamet.ee

Инфотелефон: 620 1707

www.tarbijakaitseamet.ee

КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ПОТРЕБИТЕЛЯ ЕВРОПЕЙСКОГО СОЮЗА,
который отвечает на запросы на тему совершения покупок в других странах

Пронкси 12, 10117 Таллинн | э-почта: consumer@consumer.com

Инфотелефон: 620 1708

www.consumer.ee





ТАЛЛИННСКАЯ ГОРОДСКАЯ УПРАВА

Tallinna *Ettevõtlusamet*

ТАЛЛИННСКИЙ ДЕПАРТАМЕНТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
ОТДЕЛ ЦЕН И ЗАЩИТЫ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Вабадузе вяльяк 7, 15199 Таллинн | Тел: 640 4232

tarbijainfo@tallinnlv.ee

www.tallinn.ee/tarbija