

«Права потребителей на качество и безопасность товара при покупке смарт-устройств»

Предстоящий Всемирный день защиты прав потребителей, объявлен в 2019 году под девизом – «Цифровой мир: надежные смарт-устройства». Защита прав потребителей – тема, актуальная всегда, в настоящее время это особенно касается сферы продажи товара, так называемых, смарт-устройств.

В связи с чем, возникает вопрос: что такое смарт-устройства и какие права имеет потребитель, в случае приобретения им такого товара?

Так, к смарт-устройствам традиционно относятся электронная книга (ридер, цифровая книга); «умная колонка» (смарт-динамик), являющаяся разновидностью бытовой техники; «умные часы» (часофон, смарт-часы), совмещающие в себе функции наручных часов и носимого компьютера; кардридеры, как устройства для чтения карт-памяти; смарт-кольца, как электронная техника с функциями мобильного устройства, например, для совершения платежа необходимо всего лишь поднести указанное устройство к терминалу; носимые фитнес-трекеры, которые используются для измерения физических показателей тела человека, например, количества потреблённых калорий, пройденных шагов или расстояния, и даже качества сна человека.

В настоящее время особенно часто смарт-устройства приобретаются потребителями в сети «Интернет», так называемым дистанционным способом. При покупке товара покупателю обычно некогда проверять правильность оформления покупки и большинство граждан заключая договор «ни глядя», соглашаются на те условия договора, товары или услуги, которые им совершенно не нужны. И тут начинается самое интересное: заказали одно, а приходит иной товар (например, иной марки, модели, цвета, размера и т. п.), товар может иметь повреждения, недостатки или не соответствовать цене. Как действовать в такой ситуации? Что предпринимать?

Прежде всего, следует знать, что любой товар предоставляется на основании договора. Например, в данном случае, договор розничной купли-продажи товара (ст. 492 Гражданского Кодекса РФ и Правила продажи товаров дистанционным способом №612 от 27.09.2007 года). Не нужно спешить! Ознакомьтесь внимательно с условиями договора, а, самое главное, с его ценой и условиями доставки товара. Так, согласно Правил продажи товаров дистанционным способом: «При продаже товаров дистанционным способом продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки с указанием используемого способа доставки и вида транспорта».

Помните: все устные обещания и комментарии, которые вам дают при заключении договора (а также предварительные звонки на телефон «горячей линии»), не имеют юридической силы, поэтому необходимо знать нормы права, защищающие права потребителей. Так, согласно Правил продажи товаров дистанционным способом предусматривается:

- продавец не вправе без согласия покупателя выполнять дополнительные работы (оказывать услуги) за плату. Покупатель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, то покупатель вправе потребовать от продавца возврата уплаченной суммы;
- продавец должен до заключения договора розничной купли-продажи (далее - договор) предоставить покупателю информацию об основных потребительских свойствах товара и адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, полном фирменном наименовании (наименовании) продавца, о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора;
- продавец в момент доставки товара обязан довести до сведения покупателя в письменной форме, информацию о подтверждении соответствия товаров (услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья покупателя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу покупателя в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней;
- продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору и информации, представленной покупателю при заключении договора, а также информации, доведенной до его сведения при передаче товара (в технической документации, прилагаемой к товару, на этикетках, путем нанесения маркировки либо иными способами, предусмотренными для отдельных видов товаров).

Контроль за соблюдением указанной сферы правоотношений осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.