

**15 марта**

**Всемирный  
день защиты прав потребителей**

**В 2019 году**  
**проходит под девизом:**  
**«Trusted Smart Products» –**  
**Цифровой мир:**  
**надежные смарт-устройства**

# Что такое смарт-устройство

## Что же такое смарт?

Это слово уже попало в наш обыденный словарь и мы часто даже не замечая того, произносим «смарт», хотя имеем нечеткое представление о том, что бы это значило.

Один из переводов с английского означает -

**умный,**

другой - **быстрый,**

третий – **сообразительный.**

Правда, слово «смарт» мы применяем только по отношению к современным сложным технологическим устройствам.

Вы уже слышали о таких изобретениях, как **смарт-телевидение, смарт-часы** и, конечно же, **смартфон**.

Действительно, все эти устройства обладают и «умом» и «скоростью» и «сообразительностью».  
Так что же это такое?

Начнем с самого доступного: **смартфонов**,  
или «умных» телефонов.

Под **смартфонами** обычно понимаются мобильные телефоны, обладающие более широкой функциональностью:

- возможностью выхода в интернет,
- установкой программных приложений, использующих ресурсы интернета.

По сути это такой миникомпьютер,  
все возможности которого раскрываются  
только при подключении смартфона к сети интернет.

Большинство смартфонов сегодня работают с  
операционными системами Android, айфоны, выпускаемые  
Apple на операционной системе iOS.

Примерно то же самое можно сказать  
и о **смарт-телевизорах**,  
которые, по сути, представляют собой компьютеры,  
подключенные к интернету и выполняющие в основном  
развлекательную функцию,  
но по форме они остаются телевизорами.  
По своим возможностям они значительно превосходят  
обыкновенные телевизоры.

Здесь есть возможность управления просмотром:  
-можно подобрать подходящий контент игровых и неигровых передач,  
-есть возможность организовать собственную видеотеку,  
при этом не нужно делать запись на кассету или диск,  
поскольку вся информация сохраняется на удаленном сервере.  
На лицо использование облачных технологий.

### **Смарт-телевизоры**

работают под управлением мобильных операционных систем,  
обычно Android, что позволяет создавать для них различные  
приложения.

Умные часы, или **смарт-часы**,

также представляют собой компьютеризованные устройства,

которые обычно дополняют функциональность смартфонов,

но могут работать и отдельно

(как телефон, gps-навигатор, калькулятор и т.д.).

Умные часы могут быть как общего пользования,

так и специализированные,

например, для контроля функционального состояния спортсмена во время тренировок.

Умные часы функционируют под управлением специализированных операционных систем

Android Wear, Tizen и других.

Таким образом,  
общим для всех устройств,  
названия которых мы произносим  
с добавлением слова **«смарт»**,  
является обилие выполняемых функций и  
возможность их расширения  
за счет установки новых приложений.  
Такая возможность обусловлена тем,  
что устройства работают под контролем  
мобильных операционных систем.



## ЧТО НАДО ЗНАТЬ ПРИ ПОКУПКЕ СМАРТФОНА ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ

Согласно Постановления Правительства РФ от 10.11.2011 N 924  
«Об утверждении перечня технически сложных товаров»  
**смартфон является технически сложным товаром.**

Продажа технически сложных товаров дистанционным способом – продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления потребителя с предложенным Интернет-магазином описанием товара и представленным на фотоснимках, размещённых на интернет-сайтах, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

Отношения по договору купли-продажи  
технически сложных товаров,  
приобретённых гражданами-потребителями  
дистанционным способом, порядок продажи товаров  
дистанционным способом **регулируются:**

- Гражданским кодексом РФ (далее - ГК РФ),
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон),
- Правилами продажи товаров дистанционным способом, утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2007 № 612 (далее – Правила),
- Перечень технически сложных товаров, утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 № 924 (далее – Перечень).

## Право потребителя на информацию:

1. Продавец должен до заключения договора розничной купли-продажи предоставить потребителю информацию об основных потребительских свойствах товара и адресе (месте нахождения) продавца, месте изготовления товара, полном фирменном наименовании продавца, цене и условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, порядке оплаты товара, а также о сроках, в течение которых действует предложение о заключении договора (п. 2 ст. 26.1 Закона, п. 9 Правил).

2. В момент доставки товара продавец обязан довести до сведения покупателя в письменной форме сведения о потребительских свойствах товара, порядке и сроках возврата товаров потребителем и т.д. (п. 9 Правил).

3. В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара (п. 4 ст. 26.1 Закона, п. 21 Правил).

4. Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у покупателя указанного документа не лишает его возможности сослаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца (п. 4 ст. 26.1 Закона, п. 21 Правил).

5. При отказе покупателя от товара продавец должен возвратить ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования (п. 4 ст. 26.1 Закона, п. 21 Правил).

## Право потребителя на соблюдение условий договора розничной купли-продажи товара:

1. Продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору и информации, предоставленной 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) (п. 25 Правил).

2. В случае, если покупателю передается товар с нарушением условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки товара, покупатель может не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях (п. 27 Правил). Однако если покупателем были обнаружены недостатки товара, в отношении которого гарантийные сроки или сроки годности не установлены, то он вправе предъявить требования в отношении недостатков товара в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня передачи его покупателю, если более длительные сроки не установлены законами или договором (п. 27 Правил).

## **Возврат товара надлежащего качества:**

На основании п. 21 Правил потребитель, который приобрел технически-сложный товар дистанционным способом, в отличие от приобретения аналогичного товара в магазине (офисе), при условии, что сохранены товарный вид, потребительские свойства, вправе отказаться от него в любое время до передачи товара продавцом и потребовать возврата оплаченной стоимости, а после фактического получения товара вправе предъявить аналогичные требования в течение 7 дней.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара.

Для реализации данного права, предусмотренного п. 21 Правил, потребителю необходимо в установленные Правилами сроки уведомить продавца об отказе. Данное уведомление необходимо оформить в письменном виде (в виде претензии) в двух экземплярах, один из которых направить продавцу (например, заказной почтой), второй оставить у себя. Дополнительно свои требования можно продублировать посредством электронных сообщений.

При отказе покупателя от товара продавец должен вернуть ему уплаченную сумму в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

## Возврат товара ненадлежащего качества:

В соответствии с п. 5. ст. 26.1 Закона последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными ст. ст. 18 - 24 Закона.

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона 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 настоящим 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.

Как видно из положений ст. 18 Закона потребитель вправе отказаться от приобретенного дистанционным способом технически сложного товара, однако в данной ситуации законом установлены определенные ограничения на предъявление такого требования. Так, в частности при наличии любого недостатка (даже не существенного) потребитель вправе отказаться до истечения 15 дней со дня покупки, а вот по истечении указанного срока только при наличии условий, установленных Законом

# Право потребителя на информацию о смарт-устройстве

Право потребителя на информацию является одним из существенных в законодательстве Российской Федерации.

Это важно еще потому, что данное право тесно связано с другим правом – правом на качество и безопасность товаров, работ, услуг, так как выбор качественного товара, работы, услуги зависит от полноты и достоверности информации о них.

Право потребителя на получение информации об исполнителе и выполняемых им работах (услугах) - своеобразная предпосылка нормального осуществления иных прав потребителя.

Право на информацию имеет важное значение, поскольку оно гарантирует потребителю знание того, кто конкретно несет ответственность и обязанности перед потребителем за качество и безопасность конкретного товара (работы, услуги).

Только на основе достоверной и полной информации гражданин может выбрать товар (работу, услугу), обладающий необходимыми ему качествами. Потребитель вправе потребовать предоставления ему необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), о режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Таким образом, потребитель имеет право знать, что именно ему предлагается, кто предлагает и когда он (потребитель) может получить предлагаемое.

## **Информация о технически-сложном товаре в обязательном порядке должна содержать:**

- наименование товара;
- фирменное наименование (наименование) и место нахождения (юридический адрес) изготовителя товара, место нахождения организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара;
- наименование технического регламента или иное, свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;
- цену в рублях и условия приобретения товара, в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;
- гарантийный срок, если он установлен;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товара
- срок службы или срок годности товара, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;
- информацию о правилах продажи товаров.



Следует отметить, что потребителю должна быть предоставлена информация о том, был ли приобретаемый им товар в употреблении или устранялся ли в нем недостаток либо недостатки.

Информация должна содержать потребительские свойства товара, то есть то, на что может рассчитывать потребитель при покупке того или иного товара.

Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998г.№ 55 определены особенности продажи **технически сложных товаров бытового назначения**, к которым относятся и **смарт-устройства**:

- Так, технически сложные товары бытового назначения до подачи в торговый зал или к месту выдачи покупки должны пройти предпродажную подготовку, которая включает: распаковку товара, удаление заводской смазки, пыли, стружек; осмотр товара; проверку комплектности, качества изделия, наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе.
- Образцы предлагаемых для продажи товаров должны быть размещены в торговом зале, иметь оформленные ярлыки с указанием наименования, марки, модели, артикула, цены товара, а также краткие аннотации, содержащие его основные технические характеристики.
- По требованию покупателя он должен быть ознакомлен с устройством и действием товаров, которые должны демонстрироваться в собранном, технически исправном состоянии. Товары, не требующие специального оборудования для подключения, демонстрируются в действующем состоянии.

- Лицо, осуществляющее продажу, по требованию покупателя проверяет в его присутствии качество товара, его комплектность, наличие относящихся к нему документов, правильность цены.
- При передаче технически сложных бытовых товаров покупателю одновременно передаются установленные изготовителем товара комплект принадлежностей и документы (технический паспорт или иной заменяющий его документ с указанием даты и места продажи, инструкция по эксплуатации и другие документы), содержащие информацию о товаре.
- Язык, на котором доводится информация, имеет немаловажное значение. В Российской Федерации информация в обязательном порядке должна доводиться на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), - на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.
- Вместе с товаром покупателю передается также кассовый или товарный чек, содержащий необходимые сведения.

Продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

## Советы при выборе смарт-устройств

В магазинах появляется все больше и больше разных моделей смарт-устройств. Они имеют много функциональных отличий, на которые нужно обращать внимание при выборе устройства.

При покупке следует смотреть:

- на внешний вид устройства,
- наличие нужных разъемов,
- будет ли устройство работать с Вашим смартфоном.

Когда товар уже выбран, нужно:

внимательно его осмотреть, проверить работу, комплектность.

В наличие должны быть правила эксплуатации и гарантийный талон на русском языке.

Приобретать смарт-устройства лучше в крупных, зарекомендовавших себя магазинах.

Перед покупкой требуйте от продавца предоставления Вам необходимой и достоверной информации о товаре, а после покупки – кассовый чек.

В случае, если смарт-устройство не подошло по форме, габаритам, размеру, комплектации или другим параметрам, то такой товар не подлежит возврату или обмену, так как данные товары являются **ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫМИ**.

Поэтому вернуть данный товар в магазин можно, только если в товаре выявились недостатки, или при покупке не была предоставлена необходимая и достоверная информация о товаре.

## В купленном товаре были выявлены недостатки:

- Если недостатки выявились в течение 15 дней со дня его передачи потребителю, то потребитель вправе отказаться от ремонта товара, и обратиться к продавцу с требованием о возврате денежных средств, либо его замены.
- Если же недостаток обнаружен по истечении 15 дней с момента покупки, то потребитель вправе потребовать гарантийный ремонт.

**Однако законом предусмотрены случаи, когда по истечении 15 дней потребитель может потребовать возврат денег или замены товара, если:**

- обнаружен существенный недостаток товара,
- нарушены сроки ремонта (более 45 дней),
- невозможно использовать товар в совокупности более чем 30 дней в течение каждого года гарантийного срока из-за неоднократного устранения его различных недостатков.

При сдаче товара на гарантийный ремонт, срок действия гарантии продлевается на тот период времени, в течение которого товар находился на ремонте.

Таким образом в случае, если технически сложный товар оказался некачественный, рекомендуем обратиться с претензией к продавцу с одним из вышеуказанных требований.

При отказе продавца от удовлетворения требований в добровольном порядке Вы вправе обратиться за судебной защитой своих прав.

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в  
Республике Коми»**

**Консультационный центр  
по защите прав потребителей**

**г. Сыктывкар, ул. Орджоникидзе, д. 71  
тел.: (8212) 21-93-22  
(8212) 46-85-25**

**Спасибо за внимание!**