



Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la Comunidad de Madrid y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.



www.madrid.org/publicamadrid



Права и обязанности потребителей

Потребитель должен знать и понимать свои права и обязанности при совершении покупки и заказе услуг. Таким образом, можно избежать возникновения конфликтных ситуаций, вытекающих из его неосведомленности.

Потребитель сам должен позаботиться о получении необходимой информации

Dirección General de Consumo
General Díaz Porlier, 35. 28001 Madrid
www.madrid.org/consumo



Права и обязанности потребителей



www.madrid.org/consumo

M-34-237-2013



Реклама

Внимательно читайте рекламную и любую другую информацию, которую вам предлагают, в особенности, информацию, написанную мелким шрифтом. Не ведитесь на яркие фразы и выделенный текст. В рекламе обычно включается важная информация, о которой покупатель не задумывается до момента осуществления покупки.

Следует задуматься над текстами рекламных объявлений.

- Различия между реальными качествами и красивой информацией предлагаемого товара.
- Постарайтесь понять, чем вызвано ваше внимание: привлекательной внешностью человека, который представляет товар, актерами, привлеченными для рекламы, песенкой, или другими факторами.
- Думайте о том, что вам на самом деле надо, нужен ли вам предлагаемый продукт или услуга.

Реклама связывает рекламодателя. Это означает, что рекламируемый товар должен полностью соответствовать заявленным условиям. Сохраняйте рекламные буклеты, чтобы требовать их исполнения.



Покупка товаров

При покупке товара необходимо узнать о его характеристиках. Для этого:

- Убедитесь, что этикетка и инструкции выполнены на испанском языке. В противном случае, требуйте у продавца предоставления информации на испанском языке или сообщите о факте нарушения в отдел по защите прав потребителей.
- Потребитель может требовать выставить цену товара. Цена на товар должна включать соответствующие налоги.
- Всегда требуйте чек или счет, они могут понадобиться для рекламаций и возврата товара.

Заказ услуг

Если вы собираетесь заказать услугу (проведение телефона, путешествие и др.):

- Внимательно прочитайте условия, в особенности информацию, написанную мелким шрифтом. Не подписывайте условия, в которых вы не уверены.
- Всегда храните подписанные вами документы. В случае заказа услуг по телефону, требуйте направления документов на ваш домашний адрес.
- Для услуг по ремонту дома, бытовых электроприборов или автомобиля в мастерской, требуйте предоставления предварительной сметы работ. Этот документ является подтверждением достигнутых договоренностей в случае возникновения проблем и для дальнейших рекламаций.

После заключения договора его расторжение в одностороннем порядке невозможно, либо может повлечь применение штрафных санкций.



Гарантия

На любой приобретенный товар распространяется гарантия на срок два года. Для продукции, бывшей в употреблении, срок гарантии может быть сокращен. В случае заводских дефектов или несоответствия товара заявленным характеристикам, продавец обязан принять претензию потребителя:

- в течение первых шести месяцев после покупки считается, что дефект изделия присутствовал с самого начала;
- в течение остальных восемнадцати месяцев покупатель должен доказать, что дефект является заводским.

Поэтому необходимо сохранять чек о покупке товара для подтверждения даты его приобретения.

Если продавец или производитель предоставили коммерческую гарантию на товар, условия гарантии должны быть переданы вам в письменном виде. Требуйте условия гарантии и храните документацию вместе с чеком на покупку.



Платежи и кредитные карты

Единственная форма оплаты, которую обязано принимать учреждение торговли, являются наличные денежные средства.

- Старайтесь расплачиваться купюрами, достоинства близкого к сумме оплаты, так как в магазине может не быть сдачи.

Магазины не обязаны принимать оплату банковскими карточками, если такой способ оплаты не заявлен ими публично в виде соответствующих наклеек на витрине с информацией принимаемых к оплате видов банковских карт.

- Перед тем, как рассчитаться банковской картой, убедитесь, что такая возможность существует.
- Убедитесь также, что не существует ограничений по сумме или другого типа. Эти условия должны быть представлены на соответствующих объявлениях.
- Всегда сохраняйте квитанции, подтверждающие оплату карточкой и проверяйте выписку по счету, для того, чтобы убедиться в соответствии суммы покупки и снятых со счета суммы. Если вам потребуется опротестовать неверно списанную сумму, единственным подтверждением будет являться подтверждение покупки банковской карточкой.

Завершение покупки

Часто покупка может быть совершена с привлечением различных источников финансирования, особенно в крупных заведениях. В этом случае очень важно внимательно ознакомиться с условиями финансирования, если оно осуществляется не продавцом.

После подписания договора покупатель связан условиями, в нем содержащимися, и поэтому ему придется погашать займ до полного выполнения принятых обязательств.



Обмен и возврат товара

Заведения торговли не обязаны принимать возврат товара, если в нем не имеется заводских дефектов либо отклонений от заявленных характеристик. Только в случае удаленной покупки товара (по каталогу, через Интернет, вне торговых учреждений) покупатель имеет право вернуть даже исправный товар.

Некоторые магазины принимают возврат продукции от своих клиентов в качестве бонуса, возвращая им деньги либо ваучер.

Перед осуществлением покупки ознакомьтесь с информацией, которая предоставляется магазином на плакатах или чеке, об условиях возврата товара. Если информация о возможности возврата отсутствует, вы не сможете воспользоваться этим правом.



Рекламации и претензии

В случае нарушения ваших прав потребителя, предъявляйте претензию. Торговые предприятия обязаны иметь формы претензий и предоставлять их потребителям. Заполнение формы претензии осуществляется в самом торговом предприятии.

Если работники предприятия торговли отказываются выдать вам форму претензий, сообщайте о подобных фактах в полицию для проведения расследования по таким случаям.

Также вы можете подавать претензии через отделы защиты прав потребителей.

Потребитель может требовать разбирательства в арбитражном суде по защите прав потребителей, если предприятие присоединено к арбитражной системе или согласно на арбитражный суд в каждом конкретном случае. Это внесудебная система, бесплатный и быстрый способ разрешения конфликтов, который работает как обычный суд, ее решение обязательно для исполнения предпринимателями.

Если вы обнаружили несоответствие в товаре или в оказываемых услугах, либо вы обнаружите, что предприятие или магазин не выполняют требования установленных норм, обжалуйте данные факты в отделах защиты прав потребителей. Ваши действия способствуют тому, чтобы местная администрация вмешивалась в неправомерные действия предприятий.