

Знать все о защите прав потребителя

«Защита прав потребителей» - охватывает все меры и правовые нормы, защищающие от причинения ущерба международным покупателям товаров и услуг. Это может относиться к недобросовестности и обману при приобретении товаров и услуг, а также защиту от небезопасных и вредных для здоровья продуктов.

Потребители - люди, которые приобретают товары или услуги у предпринимателей. Предприниматели, однако, зачастую и с целью извлечения собственной выгоды пользуются незнанием потребителей.

По этой причине была создана система регулирования и защиты прав потребителей.

Защита прав потребителей распространяется на различные товары и услуги, включающие жилье, продукты питания, путешествия, здоровье, телекоммуникации или сбережения. Вопросы защиты прав потребителей охватывают практически все области и сферы жизнедеятельности человека.

Такие правовые сделки, как заключение кредитных и страховых договоров, выбор интернет-провайдера или поручительство

Знать все о защите прав потребителя

на получение кредита должны быть тщательно продуманы, чтобы по возможности избежать проблем, связанных с нарушением прав потребителя, в будущем. Цель проекта «Знать все о защите прав потребителя» направлена на то, чтобы люди с миграционными корнями имели достоверную информацию о своих правах и возможностях, как потребители.

ИНФОРМАЦИЯ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ (ЗПП):

Федеральное министерство по труду, социальным вопросам и вопросам зпп. (BMASK)

www.konsumentenfragen.at
www.sozialministerium.at

Общество о зпп (VKI)

www.konsument.at
www.verbraucherrecht.at

Arbeiterkammern (во всех регионах Австрии)

www.arbeiterkammer.at

Знать все о защите прав потребителя

Информация по денежным вопросам и ценам

www.bankenrechner.at
www.haushaltsbudget.arbeiterkammer.at
www.schuldnerberatung.at
www.e-control.at/tk (Цены на электричество и газ)
www.spritpreisrechner.at (Цены на бензин)

Вопросы, касаемые мобильной и интернет - связи

www.internetombudsmann.at
www.saferinternet.at
www.internetprovider.arbeiterkammer.at
www.handy.arbeiterkammer.at

Администрация города
www.help.gv.at

IMPRESSUM:

Verlags- und Herstellungsort: Wien
Titelbild: © istockphoto.com/bmask
Druck: Sozialministerium – Zentrale Dienste
Medieninhaber und für den Inhalt verantwortlich:

**BUNDESMINISTERIUM
FÜR ARBEIT, SOZIALES
UND KONSUMENTENSCHUTZ**
Stubenring 1, 1010 Wien
Tel.: +43 1 711 00 – 0
sozialministerium.at



ЗНАТЬ ВСЕ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Информация для охвата широкой аудитории потребителей-мигрантов

Состояние: май 2015 года

Знать все о защите прав потребителя

Предварительная информация о стоимости.

Прежде, чем приобрести крупную покупку или заключить контракт с ремесленником, необходимо предварительно получить информацию о стоимости товара или услуги. Ремесленник обязан бесплатно предоставить потребителю запрашиваемую информацию.

Финансовые вопросы.

Перед заключением сделки необходимо выяснить все финансовые вопросы.

Аренда с правом выкупа.

Обратите внимание на часто высокие проценты и другие расходы, которые вам придется платить дополнительно к покупной цене.

Кредит.

Рекомендуется сравнить несколько предложений и обратить внимание на эффективную годовую процентную ставку («effektive Jahreszins»), которая включает в себя все сборы.

Посредники кредитов.

Они как правило, намного дороже.

Кредит на текущем жиро-счете.

Процентная ставка по данному виду кредита очень высока.

Знать все о защите прав потребителя

Поручительство.

Поручительство на выдачу кредита - не просто формальность или дружеская услуга. Поручаться можно только тогда, когда вы уверены что сможете оплатить ту сумму, за которую поручаетесь.

Незаказанные посылки.

Их Вы не должны ни оплачивать, ни посылать обратно.

Договор о покупке.

Договор купли-продажи всегда заключается на основе контракта между продавцом и покупателем. В повседневной жизни это происходит путем прямого обмена товара на деньги. Даже устные договоры являются действительными. При крупных покупках, необходимо заключать письменный договор.

Дееспособность.

Заключать договоры имеют дееспособные лица, достигшие 18 лет. Дееспособность детей и лиц до 18 лет ограничена.

Условия предоставления услуг.

(Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB))

В большинстве договоров условия заранее сформулированы и часто напечатаны очень

Знать все о защите прав потребителя

мелким шрифтом. Подписав договор Вы подписью изъявляете согласие с этими условиями. Перед заключением крупной сделки, заранее ознакомьтесь с контрактом в спокойной домашней обстановке. Если возникнут вопросы, проконсультируйтесь со специалистом по защите прав потребителя.

Автоматическое продление договора и его расторжение.

При долгосрочных договорах обратите внимание на контрактные договоренности и в случае расторжения оповестите свою сторону заблаговременно заказным письмом.

Дополнительные устные договоренности.

Устные договоренности должны также вноситься в договор.

Договоры являются обязательными.

Заклученные договоры, как правило, не могут быть аннулированы одной стороной.

Аннулирование.

(Rücktrittsrecht)

Условия расторжения договора обычно указываются в обязанностях другой стороны и имеют место при необоснованном отказе от договора.

Знать все о защите прав потребителя

Право отказа.

Обычно вы имеете право на расторжение договора в течение 14 дней только в исключительных случаях, таких как при заключении контрактов на расстоянии (интернет-заказы или заказы по телефону).

Задержка в доставке.

Если предприятие не исполняет заказ в установленный договором срок, Вы можете в течении 14 дней расторгнуть контракт, оповестив исполнителя о расторжении, отправив ему по почте заказное письмо.

Подразумеваемая гарантия.

(Gesetzliche Gewährleistung)

Если есть дефекты, вы имеете право на ремонт, замену, снижение цены или возврат денег. Гарантийный срок на движимое имущество (например, телевизор) - два года и недвижимое (например, дом) - три года.

Добровольная гарантия.

(Freiwillige Garantie)

Некоторые компании предоставляют дополнительные услуги на ремонт или замену некачественного товара и указывают их в добровольной гарантии производителя.