**Разъяснения прав потребителей при приобретении смарт-устройств**

В 2019 году Всемирный день прав потребителей  проходит под девизом «Trusted Smart Products» - Цифровой мир: надежные смарт-устройства».

Всемирный день прав потребителей  -  хороший повод обратить внимание на то, что прогресс цифровых технологий должен прежде всего учитывать разносторонние интересы потребителей. В современном мире люди часто пользуются «умными гаджетами», которые Они помогают упростить выполнение некоторых задач, экономить время.

Что же такое смарт-устройства. Это электронные устройства, подключенные к сети Интернет, или через Bluetooth, NFC, Wi-Fi, взаимодействующие с другими устройствами. Смартфоны в отличие от мобильных телефонов обладают множеством функций, например, имеют выход в Интернет, возможность установки различных программных приложений. Также, и смарт - телевизоры, подключенные к Интернету, выполняют различные функции, связанные с выбором программ, записью телепрограмм и другие функции, что существенно отличает их от обычных телевизоров.

Под смарт-девайсами («умными» устройствами) эксперты понимают высокотехнологичные носимые мобильные устройства, как правило, либо работающие под управлением какой-либо операционной системы (ОС), либо совместимые с ней. Многие из них используют технологию GPS для навигации и использования геолокационных сервисов; технологии Bluetooth и WI-FI для синхронизации со смартфонами и другими смарт-устройствами, чтобы присылать уведомления о звонках/SMS, уведомления электронной почты, социальных сетей; а также технологиями GSM, 2G и 3G для совершения звонков, передачи сообщений. В ряде устройств имеются цифровые акселерометры, термометры, компасы, хронографы и т. д.

На рынке представлены следующие смарт-девайсы:

- смарт-часы -  часы с расширенным функционалом, не ограничивающимся лишь отображением текущего времени суток, поддерживают различные приложения. Данное устройство, в зависимости от модели можно использовать для приема звонков и SMS, также они могут информировать о поступлении новых уведомлениях на смартфон и выполнять другие задачи;

- cмарт-очки - высокотехнологичные девайсы, объединяющие функции смартфона и компьютера;

- носимые камеры - мини-камеры, встраиваемые в одежду и зачастую оснащенные GPS-модулем;

- умная одежда - тканые аксессуары, одежда или экипировка, оснащенные дополнительными потребительскими функциями посредством использования специфических материалов или встроенных вычислительных устройств;

- фитнес-девайсы и смарт-девайсы для спорта – «умные» устройства с датчиками пульса, расхода энергии, с сенсорами сна;

- фитнес-трекеры -  это устройства, которое надевается на руку, подключается к планшету или смартфону, куда с помощью специального приложения передается информация, например, о подсчете шагов и скорости передвижения;

- медицинские смарт-девайсы - устройства медицинского назначения, совместимые со смартфонами, планшетными ПК и другими потребительскими девайсами по различным медицинским целям, в том числе для улучшения здоровья пользователя и обеспечения контроля над процессом лечения;

- носимые измерительные 3D-девайсы - вычислительные механизмы, встроенные в элементы одежды и оснащенные амбулаторным измерением 3D;

- смарт-брелки -  можно использовать для ключей, или других предметов. Закрепленный на объекте брелок подключается к смартфону при помощи технологии Bluetooth и через специальное приложение можно отследить местоположение предмета.

В магазинах появляется все больше и больше разных моделей смарт-устройств. Однако они имеют много функциональных отличий, на которые нужно обращать внимание при выборе устройства. Также следует смотреть при покупке на внешний вид устройства, наличие нужных разъемов, возможность подключения к конктретному виду смартфона.  Когда товар уже выбран, нужно внимательно его осмотреть, проверить работу, комплектность. В наличие должны быть правила эксплуатации и гарантийный талон на русском языке.

Перед покупкой необходимо потребовать предоставления 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.

Данный товар является технически сложным, поэтому вернуть его в магазин можно **только** в определенных законом случаях.

При обнаружении  в смарт-устройстве недостатков:

- если недостатки выявились **в течение 15 дней** со дня передачи товара, то потребитель вправе отказаться от ремонта товара, и обратиться к продавцу с требованием о возврате денег либо его замены. При этом неважно, какой недостаток был обнаружен потребителем.

- если недостаток обнаружен **по истечении 15 дней** с момента покупки, то потребитель вправе потребовать гарантийного ремонта.

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, необходимо обратиться с претензией к продавцу, с одним из вышеуказанных требований. При отказе продавца от удовлетворения требований в добровольном порядке потребитель вправе обратиться за судебной защитой своих прав.

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: 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). Далее необходимо внимательно ознакомиться 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».

Необходимо помнить: все устные обещания и комментарии, которые 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 следующее:

- 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.