



**sozial**  
MINISTERIUM

# Защита прав потребителей

## **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 заключаются 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.**

Заключенные 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.

### **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.

## 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. (BMAK)**

[www.konsumentenfragen.at](http://www.konsumentenfragen.at)

[www.sozialministerium.at](http://www.sozialministerium.at)

**Общество о зпп (VKI)**

[www.konsument.at](http://www.konsument.at)

[www.verbraucherrecht.at](http://www.verbraucherrecht.at)

**Arbeiterkammern (во всех регионах Австрии)**

[www.arbeiterkammer.at](http://www.arbeiterkammer.at)

## Знать все о защите прав потребителя

### Информация по денежным вопросам и ценам

[www.bankenrechner.at](http://www.bankenrechner.at)

[www.haushaltsbudget.arbeiterkammer.at](http://www.haushaltsbudget.arbeiterkammer.at)

[www.schuldnerberatung.at](http://www.schuldnerberatung.at)

[www.e-control.at/tk](http://www.e-control.at/tk) (Цены на электричество и газ)

[www.spritpreisrechner.at](http://www.spritpreisrechner.at) (Цены на бензин)

### Вопросы, касаемые мобильной и интернет - связи

[www.internetombudsmann.at](http://www.internetombudsmann.at)

[www.saferinternet.at](http://www.saferinternet.at)

[www.internetprovider.arbeiterkammer.at](http://www.internetprovider.arbeiterkammer.at)

[www.handy.arbeiterkammer.at](http://www.handy.arbeiterkammer.at)

### Администрация города

[www.help.gv.at](http://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](http://sozialministerium.at)