



hamboorg.city

Защита прав потребителей — Widerrufsrecht, Gewährleistung и ваши права

14-дневное право отказа при онлайн-покупках, 2-годовая гарантия качества, центры защиты потребителей и органы медиации.

Deutsche Begriffe: Widerrufsrecht | Gewährleistung | Verbraucherzentrale | Schlichtungsstelle | AGB | Umtausch | Reklamation

Widerrufsrecht — 14 дней при онлайн-покупках

Если вы покупаете **онлайн, по телефону или на дом**, у вас есть законное право на отказ:

Основные правила

- **14 дней** с момента получения товара — без указания причин
- Применяется к **интернет-магазинам, продажам по телефону, продажам на дом**
- **Не в магазине** — в розничных магазинах нет законного права на отказ (обмен — это услуга)
- Отказ должен быть оформлен **письменно** (электронная почта, письмо, форма отказа)
- Возврат товара в течение **14 дней** после объявления об отказе
- **Стоимость доставки:** как правило, оплачивает покупатель (если это предусмотрено договором)
- **Возврат денег:** в течение **14 дней** после получения товара

Исключения из Widerrufsrecht

Право на отказ не применяется к:

- **Скорпортящимся товарам** (продукты питания, цветы)

- **Запечатанным средствам личной гигиены** (косметика, нижнее белье) — если вскрыты
- **Специально изготовленным товарам** (костюм на заказ, гравированные украшения)
- **Газетам и журналам** (отдельные выпуски)
- **Цифровому контенту** — если загрузка началась сразу и вы согласились
- **Путешествиям и мероприятиям** с фиксированной датой

Gewährleistung — 2 года по закону

Gewährleistung (гарантия качества) — это ваше законное право при покупке неисправного товара:

Основные правила

- **2 года** с даты покупки — для новых товаров
- **1 год** — для бывших в употреблении товаров (если предусмотрено договором)
- **Бремя доказывания:** в течение **первых 12 месяцев** продавец должен доказать отсутствие дефекта (перемена бремени доказывания)
- С 13-го месяца: вы должны доказать, что дефект существовал изначально

Ваши права при дефектах (в этом порядке)

- 1. Исправление** — ремонт или замена (на ваш выбор!)
- 2. Снижение цены** — скидка, если исправление не удалось
- 3. Расторжение** — возврат денег после двух неудачных попыток ремонта
- 4. Возмещение убытков** — при вине продавца

Важно: Продавец — это ваш контактер, а не производитель. Всегда обращайтесь к торговцу, у которого вы совершили покупку.

Gewährleistung против гарантии

	Gewährleistung	Гарантия
Основание	Закон (BGB)	Добровольная (производитель)
Срок	2 года	Переменная (1-5 лет)
Контактер	Продавец	Производитель

	Gewährleistung	Гарантия
Объем	Дефекты при покупке	По условиям гарантии

Verbraucherzentrale — центр помощи потребителям

Verbraucherzentrale — это независимый консультационный центр для потребителей. В каждой федеральной земле есть свой центр.

Услуги

- **Консультация** по договорам, жалобам, мошенничеству
- **Юридическая консультация** (около 30 € за телефонную консультацию)
- **Образцы писем** — бесплатно на сайте
- **Претензии** против недобросовестных компаний
- **Консультация по энергетике**, финансовая консультация, консультация по питанию

Контакты

- **Веб-сайт:** verbraucherzentrale.de
- **Телефонная консультация:** в зависимости от земли, примерно 1,50 €/мин или фиксированная цена
- **Личная консультация:** во многих городах, бронируйте онлайн

Schlichtungsstellen — внесудебное разрешение споров

Перед подачей иска вы можете обратиться в **Schlichtungsstelle**:

- **Общий центр потребительской медиации** (vsbinfo.de)
- **Центр медиации по энергетике** — при спорах с поставщиками электроэнергии/газа
- **Омбудсмен банков** — при проблемах с банком
- **Центр медиации по телекоммуникациям** (Федеральное агентство по сетям) — при проблемах с мобильной связью/Интернетом
- **sör (центр медиации по общественному транспорту)** — компенсация за поезда и авиарейсы

Преимущества медиации

- **Бесплатна** для потребителей (в большинстве случаев)
- **Быстрее** судебного разбирательства (около 90 дней)
- **Необязательна** — вы можете отклонить результат и подать иск

AGB — найдите мелкий шрифт

Общие условия (AGB) не должны несправедливо вас ущемлять.

Недействительны, например:

- Исключение Gewährleistung для новых товаров
- Неправомерно короткие сроки рекламации
- Скрытые платежи

В случае сомнения: недействительные пункты можно игнорировать — применяется закон.

--- Состояние: март 2026. Все данные без гарантии.