

Права и правила покупки растений (цветов, букетов)



Приобретая цветочную продукцию, потребитель должен знать, что её продажа осуществляется в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации: Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утверждёнными Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463, а также действующими государственными стандартами. Указанные нормативные акты устанавливают обязательные требования к качеству товара, полноте и достоверности информации о нём, а также гарантируют покупателю право на защиту интересов в случае приобретения продукции ненадлежащего качества. Вместе с тем, чтобы выбрать цветы, которые

идеально подойдут к случаю, порадуют получателя и сохранят свежесть на долгое время, важно уметь оценивать товар самостоятельно: внимательно осмотреть букет перед покупкой, руководствуясь простыми, но важными критериями свежести.

ЧТО ПРОДАВЕЦ ОБЯЗАН СООБЩИТЬ ДО ОПЛАТЫ

Согласно ст. 10 Закона «О защите прав потребителей», информация должна быть достоверной, полной и представленной на русском языке в доступной форме.

Обязательные сведения о цветах:

Идентификация товара

Видовое название (роза, тюльпан, хризантема), сорт (если заявлен), тип продукции (срезанный цветок, горшечное растение, композиция).

Сведения о продавце/изготовителе

Наименование организации или ИП, юридический адрес, контактные данные для направления претензий; для импортной продукции — страна происхождения товара.

Характеристики и рекомендации по уходу

Основные потребительские свойства товара, советы по уходу для продления срока жизни цветов (температурный режим, необходимость подрезки стеблей, замена воды и т.п.).

Сроки и условия безопасности

Дата срезки и/или упаковки, срок годности (для горшечных растений и цветов в консервации), условия безопасного использования и хранения.

Цена и условия приобретения

Стоимость в рублях за единицу товара или букет, порядок оплаты, условия доставки (если услуга предоставляется).

Где должна размещаться информация:


На ценнике, этикетке, в сопроводительном листе к заказу или на информационном стенде в уголке потребителя. Если размер упаковки не позволяет разместить все данные, допускается использование вкладыша, групповой маркировки или сопроводительной документации.

 **Важно:** Отсутствие любой из перечисленных сведений является нарушением прав потребителя на информацию.

ДОКУМЕНТЫ ПРИ ПОКУПКЕ

⇒ Кассовый чек (обязательно) — должен содержать: наименование продавца, дату, сумму;


⇒ Товарный чек (по требованию покупателя) — желательно с детализацией: видовое название цветов, количество, цена за единицу.

 Отсутствие чека не лишает вас права ссылаться на свидетельские показания или иные доказательства покупки (ст. 18 ЗоЗПП).

КАК ВЫБРАТЬ КАЧЕСТВЕННЫЕ ЦВЕТЫ: ПРАКТИЧЕСКИЕ КРИТЕРИИ

Признаки свежести и надлежащего качества:

Критерий	На что обратить внимание
Внешний вид	Цветы чистые, без следов гнили, плесени, механических повреждений
Бутон	Упругий, плотный, без оторванных или подвявших внешних лепестков
Стебель и листья	Прямые, зелёные, без пятен, слизистого налёта, следов вредителей
Тычинки и пыльца	У свежих цветов пыльца, как правило, ещё не осыпалась (но это не абсолютный индикатор)
Упаковка	Бутоны не должны быть искусственно «зафиксированы» резинками, скотчем или проволокой у основания для маскировки увядания
Тест на свежесть	Аккуратно встряхните цветок: лепестки и листья не должны осыпаться; стебель не должен провисать

 **Важно:** При покупке готового букета в непрозрачной упаковке попросите показать содержимое или соберите композицию при вас — яркая обёртка может скрывать некачественные экземпляры.

Осторожно с обработкой:

Избегайте цветов с неестественно яркими, «кислотными» оттенками — это может свидетельствовать о химической окраске, сокращающей срок жизни;

Если продавец сообщает о специальной обработке (например, для продления свежести), попросите зафиксировать эту информацию в чеке или на вкладыше.

ВОЗВРАТ И ОБМЕН

Не подлежат возврату (надлежащее качество):

Свежесрезанные цветы включены в Перечень товаров, не подлежащих обмену (Постановление Правительства РФ № 2463).

Это означает: возврат невозможен, если вы просто передумали, ошиблись с цветом или букет «не подошёл».

Подлежат возврату/обмену (ненадлежащее качество):

Если обнаружены недостатки (увядание в течение нескольких часов, скрытые повреждения, несоответствие описанию), вы вправе (ст. 18 ЗоЗПП):

- Потребовать замены на аналогичный товар;
- Потребовать замены на другой товар с перерасчётом;
- Потребовать соразмерного уменьшения цены;
- Отказаться от договора и потребовать полного возврата денег.

Сроки удовлетворения требований:

Возврат денег — 10 дней;

Замена — 7 дней (до 20 дней при проверке качества).

*Информация подготовлена Консультационным центром
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области»*