



АЗБУКА ПОТРЕБИТЕЛЯ



Tallinna
Strateegiakeskus



Отдел защиты прав потребителей
городской службы предпринимательства
Центра стратегического управления Таллинна

Площадь Вабадузе, 7, 15199 Таллинн
Телефон: 640 4232
эл. почта: tarbijainfo@tallinnlv.ee
www.tallinn.ee/tarbija

КТО ТАКОЙ ПОТРЕБИТЕЛЬ И КАКОВЫ ЕГО ПРАВА?

ПОТРЕБИТЕЛЬ — это физическое лицо, которое покупает товары для личного пользования, посещает места общественного питания или заказывает услуги. Потребитель также является пользователем услуг электроэнергии, газа, воды и канализации, тепловой энергии, связи и других оказываемых в интересах общества услуг.



Потребитель имеет право:

- покупать товар или услугу, которые соответствуют требованиям, являются безопасными и которыми не запрещено владеть или их использовать
- получать необходимую и достоверную информацию на эстонском языке о свойствах и условиях использования предлагаемого товара или услуги
- получать инструкцию по эксплуатации на эстонском языке для технически сложных товаров, товаров, содержащих опасные вещества или требующих при использовании специальных навыков
- получать информацию о цене и условиях оплаты, выполнении условий договора и вытекающих из договора правах, обязанностях и ответственности, а также о возможностях предъявления претензий к товару или услуге и возможной гарантии
- при оплате товара или услуги получать соответствующий требованиям документ, подтверждающий покупку
- требовать возмещения причиненного ущерба
- получать информацию и консультации о правах потребителей

ВАЖНЕЙШИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДЛАГАЕМЫМ ТОВАРАМ ИЛИ УСЛУГАМ

Общие требования к маркировке товара

Маркировка должна содержать название товара, если его отсутствие может ввести в заблуждение потребителя, и иную информацию в соответствии с видом товара, его свойствами и назначением:

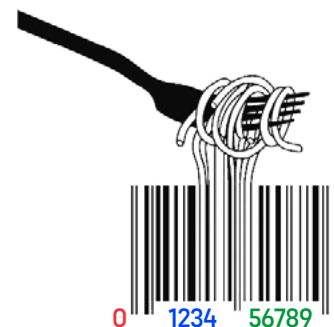
- количество или размеры товара
- состав и количества составных частей
- инструкции по использованию и условия хранения
- предупреждения и меры предосторожности во избежание опасностей, связанных с использованием или уничтожением товара
- инструкции по стирке, чистке и уходу
- срок годности
- основные технические данные

В зависимости от того, о каком товаре идет речь, маркировка должна располагаться на продукте, наклеенной на товар на наклейке, ленте, этикетке или торговой упаковке и в случае некоторых товаров также в инструкции по эксплуатации. Маркировка должна быть разборчивой, однозначной и с текстом на эстонском языке, она также должна позволять использовать товар по назначению и безопасно. Иноязычная маркировка не должна закрывать перевод на эстонский язык, дополнительную информацию, фотографию или наклейку на эстонском языке, изначальная информация производителя должна быть также видна. При необходимости покупатель должен получить от продавца дополнительную информацию.



Для получения информации о своих правах,
пожалуйста, обратитесь в
ТАЛЛИННСКИЙ ИНФОПУНКТ ПО ВОПРОСАМ
ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

пл. Вабадузе, 7, 1 этаж,
позвоните по телефону 640 4232 или напишите по адресу
tarbijainfo@tallinnlv.ee



ИНСТРУКЦИЯ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ

К технически сложным товарам, товарам, содержащим опасные вещества или требующим при использовании специальных навыков, должна прилагаться инструкция по эксплуатации. С согласия потребителя продавец может выдать инструкцию в электронном виде.

Инструкция по эксплуатации содержит:

- информацию, необходимую потребителю для правильного, безопасного, целенаправленного и экономного использования, сборки, установки, соединения, ухода, хранения и при необходимости уничтожения товара
- перечень относящихся к товару частей (составные части комплекта)
- инструкция по эксплуатации должна быть переведена на эстонский язык хотя бы в том объеме, в котором это позволяет использовать и обслуживать товар правильно и по назначению

ЦЕНА ТОВАРОВ И УСЛУГ

Предоставляя товар или услугу, торговец должен сообщить потребителю итоговую стоимость, которая должна включать как налог с оборота, так и другие прибавляемые к цене налоги.

Если итоговую стоимость **услуги** невозможно определить заранее, торговец должен уведомить потребителя о компонентах цены услуги, тарифах или основаниях для расчета цены таким образом, чтобы у потребителя при желании была возможность высчитать продажную цену с достаточной точностью. Торговец обязан разместить прейскурант предоставляемых услуг или документ, описывающий основания для расчета цены услуги, на видном для потребителя месте или иным образом сделать их доступными.

■ Перед заказом услуги узнайте ее итоговую стоимость!

Предлагая **товар**, помимо итоговой стоимости, то есть продажной цены, торговец обязан сообщить потребителю и цену за услугу. Цена за единицу в случае измеримого товара, — это итоговая стоимость за один килограмм, литр, метр, квадратный или кубический метр, а в случае неизмеримого товара — цена за штуку. Указание цены за единицу на ценнике товара позволяет потребителю сравнить цену за килограмм или литр одного и того же товара в упаковках разного размера, чтобы сделать наилучший выбор.



Сравнивайте цены за единицу товара, чтобы воспользоваться возможностью сэкономить!

Например, цена за килограмм стирального порошка в большой упаковке будет ниже, чем цена за килограмм того же самого порошка в маленькой упаковке, и несмотря на то, что купив большую упаковку, вы потратите за один раз больше, в более долгой перспективе это поможет вам сэкономить.

Также можно сравнить штучную цену продукта питания, продаваемого на прилавке в виде развесного товара (колбаса, ветчина, сыр и т. д.), с ценой за килограмм того же самого продукта в упакованном виде.

Например, цена за килограмм мясного рулета Nño в упаковке весом 135 г составляет 9,56 евро, а при покупке его с прилавка в виде развесного товара — 8,99 евро.

Продажная цена и цена за единицу должны быть указаны понятным и разборчивым способом либо на самом товаре или его упаковке, либо в непосредственной близости от товара. У пользователя должна быть возможность удалить указанную на товаре цену, не повредив сам товар.

В случае неупакованного товара, продаваемого по количеству, объему или размеру, цена за единицу должна быть опубликована до, а продажная цена после взвешивания или измерения.

Заключение договора при покупке товара или заказе услуги

Продавая товар, торговец заключает с покупателем договор купли-продажи. Если продается движимая вещь, покупателем является потребитель и договор купли-продажи заключается в рамках экономической или хозяйственной деятельности торговца, речь идет о продаже потребителю. Многие положения закона, защищающие потребителя, действуют только в случае продажи потребителю. Правила защиты прав потребителей не распространяются на сделки между двумя частными лицами.

Продавая услугу, торговец чаще всего заключает с заказчиком договор подряда. В договоре подрядчик обязуется изготовить или изменить вещь, либо путем оказания услуги достичь иного согласованного результата (работа), а заказчик обязуется его оплатить. Как и при покупке товаров, при покупке услуг также следует обращать внимание на то обстоятельство, что многие усиливающие позицию потребителя положения законов действуют только в случае договора подряда потребителя. В договоре должны быть перечислены все работы вместе с ценами, а также должна быть указана стоимость переданного заказчиком подрядчику материала.

Если в процессе работы возникнет необходимость превысить бюджет, это должно быть дополнительно согласовано с заказчиком.

Например, если в автосервисе с заказчиком была согласована стоимость работы, но при выполнении заказа возникла необходимость осуществить дополнительные работы, подрядчик перед осуществлением этих работ должен согласовать с заказчиком их стоимость.

Перед оформлением заказа следует внимательно прочитать условия договора и спросить дополнительную информацию, если что-то останется неясным.

Поскольку торговец может попросить у заказчика предоплату в размере до 100% от суммы оказываемой услуги, для заказчика важно выбрать надежного договорного партнера. При выборе поставщика услуги нельзя исходить только из выгодной цены, а необходимо убедиться в том, что предоставляемая услуга как по содержанию, так и по качеству является тем, что нужно. Перед заключением договора следует уточнить, возможно ли также оплатить работу несколькими частями или при ее получении. Перед оформлением заказа следует внимательно прочитать условия договора и спросить дополнительную информацию, если что-то останется неясным. Квитанция, подтверждающая заказ услуги, по сути также является договором подряда. Если в квитанции среди прочего указано, что в определенных обстоятельствах поставщик услуги не несет ответственности за результат, уточните у него эти обстоятельства и подумайте, желаете ли вы брать на себя этот риск.

Продавец выдает покупателю документ, подтверждающий оплату товара или услуги, в котором должны быть указаны как минимум имя торговца или коммерческое название, адрес места деятельности, дата продажи, цена каждого приобретенного товара или услуги и уплаченная сумма. Если оплате подлежит сумма не менее 20 евро, торговец обязан всегда выдавать покупателю кассовый чек, квитанцию или иной подтверждающий покупку документ. Если оплате подлежит сумма менее 20 евро, документ выдается по требованию покупателя. **Подтверждающий покупку документ может понадобиться в случае, если в процессе использования вещи у нее выявится дефект и потребитель предъявит торговцу претензию.**

Закон не обязывает торговца позволять потребителю обменивать или возвращать качественный товар.

Прежде чем оплатить товар или услугу, убедитесь в их необходимости и уместности!

Договор заключен вне бизнес-площадей торговца или с помощью средств связи

В случае договора, заключаемого вне бизнес-площадей, товар или услуга предоставляется дома или на рабочем месте потребителя, на улице, в общественном транспорте или в другом месте, которое не является бизнес-площадью предпринимателя. Предписания о договоре, заключаемом вне бизнес-площадей, не применяются, если уплаченная за товар или услугу сумма не превышает 20 евро, а также в других случаях, перечисленных в [Обязательно-правовом законе](#).

При заключении договора с помощью средств связи торговец и потребитель находятся на расстоянии друг от друга, поэтому ведут преддоговорные переговоры и заключают соглашение с помощью средств связи, например с помощью компьютерной сети.

Наиболее распространенным способом покупки товаров с помощью средств связи являются интернет-магазины.

Тем не менее обмен информацией может происходить посредством телефона, радио, телевидения или прессы, а также адресной или безадресной печати, например посредством отправления потребителю по почте каталога. **Если договор заключается по телефону, продавец также обязан подтвердить сказанное по телефону на постоянном носителе данных, например в электронном письме, и потребитель должен в форме, допускающей письменное воспроизведение, подтвердить свое желание заключить договор.**

Перед заключением договора или оформлением заказа торговец должен предоставить потребителю информацию, которая будет включать коммерческое название торговца и его контактные данные, в том числе адрес, на который можно предъявлять претензии, основные свойства товара или услуги, цену, почтовые, транспортные и другие связанные расходы, порядок оплаты, условия отступления от договора, срок или отсутствие права на отступление, наличие и условия гарантии продажи, а также другие данные, требуемые по закону.

Данные, предоставленные в качестве преддоговорной информации, становятся частью договора, если стороны не договорились иначе.

Например, если до получения заказанного товара цена на почтовые услуги повысится, новые почтовые расходы будут действовать для заказчиков товаров в интернет-магазине только в том случае, если заказчик был уведомлен о новой стоимости почтовых расходов в преддоговорном предложении.

Перед заключением договора с помощью компьютера торговец должен уведомить потребителя и о технических этапах заключения договора, о возможностях обнаружения и устранения ошибок ввода, а также ознакомления с правилами поставщика, о предлагаемых языках для заключения договора и доступности текста договора в дальнейшем. Все условия договора должны быть представлены потребителю в форме, которая допускает их запись и воспроизведение.

Потребитель имеет право отступить от договора, заключенного вне бизнес-помещений или с помощью средств связи, в течение 14 дней с момента получения товара или заключения договора подряда услуги. При этом потребитель не обязан обосновывать решение отступить от договора.

Потребитель имеет право отступить от договора, заключенного вне бизнес-помещений или с помощью средств связи, в течение 14 дней с момента получения товара или заключения договора подряда услуги.

Например, если настоящий цвет заказанного из каталога предмета одежды отличается от цвета на картинке и поэтому покупатель не хочет приобрести этот товар, он имеет право в течение двух недель сообщить торговцу, что он желает отступить от договора.

Если потребителю передается несколько вещей, которые доставляются ему по отдельности, или если потребителю отдается вещь в нескольких частях, то 14-дневный срок отступления от договора начинает действовать с момента, когда потребителю будет передана последняя вещь или ее последняя часть.



ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ТОРГОВЦА И РАЗРЕШЕНИЕ ЖАЛОБ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Если продавец нарушает обязательство по предоставлению информации и не сообщает потребителю о праве отступления от договора, потребитель может отступить от договора в течение 12 месяцев и 14 дней с момента получения товара или заключения договора подряда услуги. Если же торговец уведомляет потребителя в течение дополнительных 12 месяцев, то срок отступления завершается по истечении 14 дней после уведомления.

Например, если торговец не опубликует на сайте интернет-магазина, что потребитель имеет право отступить от договора в течение 14 дней, и не проинформирует об этом потребителя при заключении договора, потребитель сохранит за собой право вернуть купленные в интернет-магазине сапоги даже по истечении 14 дней. Если в конечном итоге через месяц торговец уведомит об этом потребителя, срок отступления от договора завершится по истечении 14 дней после уведомления.

- потребитель своевременно отступил от договора, если в течение срока он отправил торговцу недвусмысленное заявление об отступлении и в течение следующих 14 дней после его отправления вернул вещь торговцу
- если потребитель отступает от договора, торговец обязан вернуть ему всю полученную на основании договора сумму не позднее чем в течение 14 дней с момента получения заявления об отступлении
- **Обязательно-правовой закон** дает торговцу возможность отказаться от возвращения платежа до тех пор, пока потребитель не вернет вещь или не докажет ее отправку
- потребитель несет связанные с возвратом товара расходы только в том случае, если торговец уведомил его об этом обязательстве до заключения договора

Возврату не подлежат быстро портящиеся товары, товары, которые по своей сути не подлежат возврату по причине защиты здоровья или гигиеническим причинам, а также вещи, изготовленные или переделанные по индивидуальному желанию потребителя.

Например, нельзя вернуть шторы, которые были сшиты в соответствии с пожеланиями заказчика.

Заказывая товары или услуги, потребитель обязуется их оплатить.

Товар или услуга, передаваемые продавцом покупателю, должны соответствовать договору купли-продажи товара или договору подряда услуги по их количеству, качеству, виду, описанию, упаковке и прилагающимся к ним документам. **Торговец несет ответственность за несоответствия условиям договора, которые появляются в течение двух лет с момента передачи вещи потребителю. Потребитель может предъявить свои претензии продавцу в течение двух месяцев с момента, когда стало известно о несоответствии товара условиям договора.** Торговец несет ответственность за продажу товара с дефектом.

Например, если потребитель купил летом зимние сапоги, а зимой, начав их использовать, обнаружил, что замок одного из сапог не работает, он должен предъявить продавцу претензию в течение двух месяцев с момента обнаружения этого дефекта.

Предполагается, что дефект, обнаруженный **в течение первых 12 месяцев**, уже существовал на момент передачи вещи, поэтому причину возникновения у вещи обнаруженного в это время дефекта должен установить продавец. По истечении 12 месяцев потребитель обязан доказать, что скрытый дефект или иное несоответствие условиям договора уже существовало в момент получения вещи. Продавец не несет ответственности за те дефекты, о которых покупатель знал при заключении договора или которые возникли из-за неправильного использования или ухода за вещью.

В случае подряда потребителя предполагается, что несоответствие условиям договора, обнаруженное в течение шести месяцев после передачи работы потребителю, уже существовало при передаче работы, если это обстоятельство не противоречит сущности работы или дефекта.

Если вещь не соответствует условиям договора, покупатель может потребовать от продавца ее ремонта или замены. Продавец может заменить вещь вместо ее ремонта. В случае, если ремонт или замена вещи окажутся невозможными или безуспешными, или если продавец необоснованно откажется от ремонта или замены вещи или не сделает этого в течение разумного срока после получения уведомления о несоответствии вещи условиям договора, у потребителя возникнет право отступить от договора.



Потребитель может в любой форме предъявить торговцу жалобу, исходящую из нарушения условий договора.

Письменная жалоба должна содержать:

- имя и контактные данные предъявителя жалобы
- дату предъявления жалобы
- описание дефекта товара или услуги
- требование к торговцу

В жалобе необходимо сослаться на документ, подтверждающий сделку купли-продажи, или приложить к ней его копию. Сделку купли-продажи подтверждает, например, кассовый чек, квитанция, подтверждающая покупку, договор или другой документ, подтверждающий сделку. Если жалоба потребителя предъявлена в письменной форме, то торговец должен подтвердить ее принятие в той же форме. Торговец

обязан ответить на письменную жалобу потребителя в течение 15 дней с момента ее получения и уведомить потребителя о возможном решении. Если жалобу невозможно решить в течение 15 дней, торговец обязан обосновать задержку и уведомить об этом потребителя в письменной форме, указав новый разумный срок.

Если торговец откажется разрешать жалобу или потребитель не согласится с решением, предложенным потребителем, потребитель имеет право обратиться в действующую при Департаменте защиты прав потребителей и технического надзора [КОМИССИЮ](#) по потребительским спорам или суд.

При выявлении дефекта у товара торговец не обязан незамедлительно обменять его для потребителя или предоставить возможность вернуть. Прежде чем оплатить товар или услугу, убедитесь в их необходимости и уместности!

ГАРАНТИЯ ПРОДАЖИ И ПОДРЯДА

В дополнение к указанным в законе правам потребителя производитель или продавец может выдать гарантию продажи или подряда на товар или услугу. Гарантия должна предоставить потребителю более выгодное положение, чем это установлено законом. Закон не обязывает предоставлять гарантии продаж или подряда. Возникающие с помощью этого дополнительные права покупателей происходят обычно из условий конкретной гарантии. Потребитель должен иметь возможность ознакомиться с условиями гарантии продажи или подряда перед заключением договора, и, если он того желает, гарантия должна быть предоставлена ему в письменной форме или на любом другом постоянном носителе данных, который может использовать потребитель. Если гарантию выдает производитель, торговец выступает его представителем. В случае продажи товара потребителю и подряда действуют определенные различия между гарантией продажи и гарантией подряда. Например, в этом случае в гарантии также следует указать:

- основное содержание гарантии и порядок использования вытекающих из этого прав
- имя и адрес лица, предоставившего гарантию
- лицо, с которым необходимо связаться для использования вытекающих из гарантии прав
- срок гарантии и зону ее действия
- пояснение, что потребитель также имеет все вытекающие из закона права

НЕЧЕСТНЫЕ ПРИЕМЫ ТОРГОВЛИ

Предложение и продажа товара или услуги, а также сбыт товара потребителю любым другим способом должны происходить с учетом принципов добросовестной торговли и честно по отношению к потребителю. Прием торговли — это действие, бездействие, манера изложения или сообщение торговца, которые связаны с рекламой, предложением, продажей или доставкой товара или услуги. Нечестные приемы торговли существенно искажают экономическое поведение потребителей, уменьшая возможность сделать осознанный выбор и оказывая влияние на принятие решения, которое в другой ситуации потребитель бы не принял. Прежде всего нечестными приемами торговли считаются те приемы, которые

вводят потребителей в заблуждение или являются агрессивными по отношению к ним.

Вводящие в заблуждение приемы торговли характеризуются тем, что потребителю не сообщают важную для него информацию, дают неверную информацию или представляют информацию в непонятной или двусмысленной форме.

Агрессивные приемы торговли характеризуются тем, что в отношении потребителя применяется чрезмерное влияние и нарушается его свобода выбора.

К нечестным приемам торговли относится, например, взимание платы за незаказанный товар. Некоторые торговцы устанавливают предложения, содержащие рекламные продукты или счет. Даже если на конверте написано имя получателя, найдя в почтовом ящике незаказанную посылку, не нужно теряться и оплачивать счет. При отправке незаказанной вещи или оказании незаказанной услуги торговец не может иметь никаких требований к потребителю. Запрещено требовать от потребителя плату за незаказанные товар или услугу или возврат торговцу незаказанного товара. Только заказ товара означает для потребителя возникновение финансовых обязательств. Содержащаяся в конверте информация позволяет определить, как можно при желании заключить договор и каким образом его можно завершить. Молчание или бездействие потребителя не считается принятием предложения.



ОСНОВНЫЕ ГРУППЫ ТОВАРОВ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ДЕЙСТВУЮТ СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТРЕБОВА- НИЯ К МАРКИРОВКЕ:

Одежда и текстильные изделия

Маркировка одежды и текстильных изделий содержит помимо названия изделия также обозначение размера одежды или размеры текстильного изделия, а также инструкции по уходу за ними:

- маркировка размера и ухода за изделием прикрепляется непосредственно на изделие, на прикрепленную к изделию текстильную ленту, этикетку или торговую упаковку
- символы по уходу за изделиями представляются в виде графических условных знаков или словесных инструкций
- на текстильных изделиях, продаваемых по метражу, маркировка расположена на ткани или рулоне
- иноязычная маркировка должна быть переведена на эстонский язык в необходимом объеме

Обозначения, используемые в маркировке одежды и текстильных изделий в отношении глажки:

ГЛАЖКА ПАРОМ ИЛИ БЕЗ НЕГО
при низких температурах до 110 °C



ГЛАЖКА ПАРОМ ИЛИ БЕЗ НЕГО
при средних температурах до 150 °C



ГЛАЖКА ПАРОМ ИЛИ БЕЗ НЕГО
при высоких температурах до 200 °C



ГЛАЖКА ПАРОМ ЗАПРЕЩЕНА



ГЛАЖКА ЗАПРЕЩЕНА



Не выбрасывайте сведения
об уходе за изделием!

Не срезайте с одежды маркировочную ленту
с символами по уходу за изделиями!

Обувь

Помимо размера, маркировка обуви также содержит информацию о материалах, используемых при изготовлении наружной части ботинок, подкладки, стельки и подошвы. Информация должна находиться как минимум на одном ботинке пары обуви или на прикрепленной к обуви этикетке в виде пиктограммы или письменной памятки на эстонском языке.

По желанию потребителя продавец обязан предоставить ему дополнительную информацию о свойствах находящейся в продаже обуви, а также о правилах ухода за ней, значениях используемых в маркировке пиктограмм, обозначениях размера и т. д.

Используемые в маркировке обуви обозначения:



Поверхность
обуви



Подкладка
и стелька



Подошва



Кожа



Кожа с покрытием



Другие
материалы



Текстиль

Перед покупкой убедитесь, что обувь подходит вам по размеру и изготовлена из подходящих материалов!

Косметическая продукция

Маркировка косметической продукции среди прочего содержит название продукта и его назначение, состав, наименование производителя или торговую марку и контактный адрес, количество нетто (если оно составляет не менее 5 г или 5 мл) и информацию об использовании продукта. Продукт, срок годности которого составляет менее 30 месяцев, помечается минимальным сроком годности «годен до» (символ песочных часов).



Если срок годности косметического продукта превышает 30 месяцев, маркировка вместо минимального срока годности должна содержать информацию о том, в течение скольких месяцев после открытия продукта его можно безопасно использовать (символ открытой баночки с кремом).



Перед покупкой косметического продукта определите, подходит ли он вам, и при необходимости проконсультируйтесь с продавцом!



При возникновении вопросов, связанных с маркировкой и продажей косметической продукции, пожалуйста, обратитесь в Департамент защиты прав потребителей и технического надзора, позвонив по телефону 620 1707 или отправив письмо по адресу info@ttia.ee

Продукты питания

Маркировка продуктов питания содержит название продукта, перечень ингредиентов, количество нетто, минимальный срок годности или срок, до которого необходимо использовать продукт, условия хранения и использования, имя и адрес обработчика продукта, страну происхождения (если ее отсутствие может ввести потребителя в заблуждение), инструкцию по применению (если она необходима) и информацию о питании. Если пищевой продукт содержит генетически модифицированные (ГМ) или вызывающие аллергию ингредиенты, это также должно быть отображено в маркировке.

Продукты питания с маркировкой «годен до» хранятся в правильных условиях хранения как минимум до указанной даты. После этого продукты питания разрешено продавать только в том случае, если они качественные и если потребитель был уведомлен об истечении срока «годен до».

Продукты питания с маркировкой «использовать до» можно продавать и желательно использовать до указанной даты. По истечении срока «использовать до» скоропортящиеся продукты питания больше не считаются безопасными.

В целях улучшения вкуса продукта, его запаха, цвета, структуры и других свойств, а также предотвращения порчи в продукты питания добавляются пищевые добавки. В маркировке их содержание указывается названием или используемым в Европейском союзе номером E.

Группы добавок:

E100-E199 — пищевые красители, которые предназначены для придания цвета или усиления естественного цвета. Например, азокрасители, которые используются при изготовлении прохладительных напитков, сладостей и других продуктов. Маркировка продуктов питания, содержащих азокрасители, содержит памятку, что эти вещества могут оказать вредное воздействие на активность и внимательность детей. Прежде всего признаки повышенной чувствительности могут вызвать вещества E102, E110, E123, E124 и E151.

E200-E299 — это консерванты, которые предотвращают развитие микробов и грибов, а также продлевают срок годности продукта. Например, синтетические консерванты E230-E233, которыми обрабатывается поверхность фруктов, помогают предотвратить плесень.

E300-E399 — антиоксиданты, которые подавляют процессы окисления, препятствуют прогорканию жиров и помогают сохранить цвет и запах продукта. Наиболее известны синтетические антиоксиданты E320, или ВНА, и E321, или ВНТ, ко-

торые более стабильны в отношении температуры и дешевле, чем естественные. Антиоксиданты содержатся, например, в картофельных чипсах, картофеле фри и майонезе.

E400-E499 — эмульгаторы, которые позволяют растворимым в воде (гидрофильным) и масле (гидрофобным) веществам превратиться в однородную смесь. Их используют, например, при изготовлении соусов, мороженого и десертов.

E620-E650 — усилители запаха и вкуса, которые используются, например, в мясных блюдах, бульонных кубиках, соусах, сухих супах, смесях специй и картофельных чипсах. Наиболее известен E621, то есть глютаминат натрия.

E950-E966 — синтетические подсластители, например аспартам E951.

Содержащиеся в еде пищевые добавки не должны наносить вред здоровью потребителей, тем не менее, поскольку люди обладают разной переносимостью, некоторые компоненты могут в единичных случаях вызвать аллергию или другие симптомы болезни.

Специальная маркировка

В целях того, чтобы помочь потребителям распознать хорошие и качественные продукты эстонского происхождения, применяется специальная маркировка. Некоторые примеры:

Знак происхождения «Признанный эстонский вкус», то есть знак с изображением ласточки, присваивают продуктам, основное сырье для производства которых имеет 100-процентное эстонское происхождение. Знак присваивает [Эстонская торговая промышленная палата](#).



Продукты, обозначенные знаком флага, произведены на эстонском предприятии пищевой промышленности. Знак присваивает [Союз пищевой промышленности Эстонии](#).



При возникновении вопросов, связанных с маркировкой и продажей продуктов питания, пожалуйста, обратитесь в Департамент сельского хозяйства и продовольствия, позвонив по телефону 6051710 или отправив письмо по адресу pta@pta.agri.ee

ПОЛЕЗНЫЕ КОНТАКТЫ

ТАЛЛИНСКИЙ ИНФОПУНКТ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

пл. Вабадузе, 7, 15199 Таллинн

эл. почта: tarbijainfo@tallinnlv.ee

Телефон для консультации: 640 4232

Пн. 8.15-18.00, вт. - чт. 8.15-17.00,
пт. 8.15 – 14.00 (по телефону до 16.00)

www.tallinn.ee/tarbija

Департамент защиты прав потребителей и технического надзора

ул. Эндла, 10А, 10122 Таллинн

эл. почта: info@ttja.ee

Телефон для консультации: 620 1707

по рабочим дням с 10.00 до 15.00

Центр консультаций для потребителей Европейского союза,

который занимается ответами на запросы,
связанные с трансграничными покупками

ул. Эндла, 10А, 10122 Таллинн

Телефон для консультации: 620 1707

по рабочим дням с 10.00 до 15.00

эл. почта: consumer@consumer.com

<https://consumer.ee>

