

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай обратился потребитель за консультацией о возможности обмена купленного смартфона надлежащего качества на аналогичный товар, но на более дорогой в этом же магазине в течение 14 дней. В этой связи даем пояснения.

Отношения, возникшие между покупателем и продавцом товара, регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 (далее – Правила продажи).

Статьей 25 Закона предусмотрено, что потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности сослаться на свидетельские показания. Аналогичные требования предусмотрены п. 26 Правил продажи.

Однако, существует Перечень товаров, не подлежащих обмену, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 № 924. В данный перечень включено оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями.

Поскольку купленное оборудование надлежащего качества и входит в перечень технически сложных товаров, обмен такого товара на более дорогой не возможен.

А вот если в технически сложном товаре обнаружены недостатки, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.

За консультациями по вопросам защиты ваших прав вы можете обратиться:

- в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай: 8 (38822)-6-42-41.

- Консультационный центр по защите прав потребителей находится по адресу:
Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 173 тел. 8 (38822) 6-46-51.

Также Вы можете проконсультироваться, прислав свой вопрос на адрес электронной почты: zpp@fguz-ra.ru .