Накануне Новогодних праздников, а также в связи с обострением ситуации на валютном рынке, многие жители Республики Алтай принимают решение о приобретении сложнобытовой техники. Для того, чтобы избежать неприятностей, связанных с возвратом и обменом приобретенных товаров, приводим некоторые советы и правила для потребителей.

Первое правило для покупателя: потребовать в магазине, чтобы ему продемонстрировали товар в действии, проверили его комплектность. Помните, это право потребителя, но не обязанность продавца. (п.49 Правил продажи отдельных видов товаров. По требованию покупателя он должен быть ознакомлен с устройством и действием товаров, которые должны демонстрироваться в собранном, технически исправном состоянии. Потребовать заполнить гарантийный талон с датой и номером изделия и подписью продавца).

Прежде, чем приобрести сертификат дополнительного гарантийного обслуживания («Сервис плюс», «Гарантия +» и др.), подумайте, нужно ли платить лишние деньги, так гарантийный срок, установленный изготовителем, магазин обязан предоставить при продаже. Кроме этого, в соответствии со ст.19 Закона «О защите прав потребителей» у вас есть право в течение периода до двух лет на бесплатное (безвозмездное) гарантийное обслуживание, (многие производители это срок увеличивают), до 3-х лет с представлением бесплатного сервисного обслуживания, т.е при покупке необходимо ознакомиться с условиями производителя.

Если все-таки техника вышла из строя, то у Вас есть право обратиться в магазин с требованием в соответствии со ст. 18 Закона «О защите прав потребителей». В случае, если вопрос не будет решен в досудебном порядке, необходимо обращаться в суд. Необходимо письменно оформить требование в двух экземплярах с отметкой о вручении.

Как показывает практика, если продавец «уперся» и не желает выполнять законные требования, то устные переговоры редко дают положительный результат. Гораздо больше взаимопонимания возникает после предъявления письменного требования.

Важно подавать письменное требование как можно раньше, поскольку в случае отказа

продавца от исполнения обязанности, срок неисполнения исчисляется с момента предъявления требования. Это может быть очень существенным условием, если к примеру, стоимость товара высока. Как уже указано выше, продавец уплачивает 1% стоимости товара за каждый день просрочки исполнения.

В случае, когда дело дойдет до суда, неустойку продавец обязан заплатить за весь период неисполнения требования, вплоть до момента вынесения решения суда. Таким образом с легкостью может набежать пени более 100% стоимости товара.

Письменное требование составляется в свободной форме. Ссылаться на пункты закона не обязательно, если не уверены в правильности толкования. Главное – изложить суть проблемы, указать и зафиксировать даты и сроки.

При приобретении технически-сложных товаров ненадлежащего качества, у потребителей есть право на время ремонта приобретенного товара требовать предоставления аналогичного товара. Это право закреплено в статье 20 Федерального закона «О защите прав потребителей». Статья устанавливает срок устранения недостатков (ремонт), и устанавливает право потребителя требовать предоставить безвозмездно в течение 3-х дней аналогичный товар (с такими же потребительскими свойствами) на время ремонта, это требование желательно оформить в письменном виде. Причем безвозмездность подразумевает, что доставка товара осуществляется за счет продавца (уполномоченного представителя). Однако здесь следует помнить, что существует перечень товаров, на которые не распространяется это требование.

Перечень утвержден Постановлением Правительства от 19 января 1998 г. N 55.

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства

2. Мебель

3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла)

4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары)

5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

Кроме этого, потребителю следует знать, что в статье 18 Закона «О защите прав потребителей» перечислены случаи, когда он может расторгнуть договор купли-продажи и вернуть деньги:

- обнаружение существенного недостатка товара;

- нарушение установленных Законом сроков устранения недостатков товара (от незамедлительного до 45 суток - прим. автора);

- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Отдельно требуется расшифровка понятия «существенные недостатки» товара. Расшифровка дана в преамбуле Закона: «существенный недостаток товара (работы, услуги) - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки»
Уважаемые потребители, знайте свои права и умейте их защищать.

В случае возникновения вопросов по защите прав потребителей, обращайтесь на телефоны «горячей линии» Роспотребнадзора по Республике Алтай: (38822) 64384, 64241. Телефон работает по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00, в пятницу с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 16-45. В праздничные дни телефоны горячей линии будут работать с 9-00 до 15-00.