

В связи с многочисленными обращениями граждан по поводу разъяснения порядка урегулирования спорных ситуаций, связанных с приобретением сенсорных телефонов ненадлежащего качества, Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай обращает внимание на нижеследующую информацию.

Согласно Перечню технически сложных товаров, утвержденному постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924, телефоны с сенсорным экраном, обладающие двумя и более функциями, являются технически сложными товарами.

В соответствии со ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон), продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору либо обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется, либо товар, соответствующий образцу или описанию.

Поэтому, в соответствии с п. 1 ст. 18, Закона потребитель в течение установленного гарантийного срока, а если гарантийный срок не установлен, ст. 19 Закона - в пределах двух лет, при обнаружении в товаре недостатков 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.

По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;

- нарушение установленных Законом сроков устранения недостатков товара;

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

Обращаем внимание, что недостаток товара признается существенным, если:

- носит неустранимый характер;

- выявляется неоднократно;

- проявляется вновь после его устранения;

- не может быть устранен без несоразмерных затрат времени и т.д.

В соответствии с п. 2 ст. 18 Закона одно из вышеуказанных требований потребителем предъявляется продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю. Данное требование необходимо изложить в письменной форме в двух экземплярах, один из которых с отметкой о вручении оставить потребителю у себя.

Согласно п. 5 ст. 18 Закона продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязан принять у потребителя товар ненадлежащего качества и в случае необходимости провести проверку его качества.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара по результатам проверки качества продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет.

При этом, если в результате экспертизы товара будет установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара (ст. 18 Закона).

В соответствии п. 5 ст. 18 Закон потребитель вправе присутствовать как при проведении проверки качества, так и экспертизы товара (о чем желательно сообщить в письменной форме) и в случае несогласия с результатами экспертизы оспорить данное заключение в судебном порядке (ст. ст. 13-15, 17, 18 Закона).

Исковое заявление может быть направлено в суд по месту нахождения ответчика, заключения или исполнения договора, либо по месту Вашего жительства. При обращении в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав.

По ходатайству потребителя к участию в судебном заседании может быть привлечен специалист Управления Роспотребнадзора по РА в порядке ст. 47 Гражданского процессуального кодекса РФ для дачи заключения по делу.

В случае неудовлетворения продавцом (изготовителем) либо уполномоченной организации или уполномоченным индивидуальным предпринимателем требований потребителя в досудебном порядке, в дальнейшем суд обязан взыскать с ответчика в пользу потребителя штраф в размере 50 % от суммы, присужденной в пользу истца (п. 6 ст. 13 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»).

Уважаемые потребители, проконсультироваться со специалистами Роспотребнадзора по Республике Алтай по вопросам защиты ваших потребительских прав, вы можете по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00 по телефону: (38822)64384, в пятницу рабочий день до 16-45.