



В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай поступают обращения потребителей на нарушение продавцами, при продаже технически сложного товара, требований законодательства в сфере защиты прав потребителей. Специалисты Управления напоминают, что когда вы приобретаете конструктивно сложный товар, необходимо понимать и осознавать особый механизм его возврата и обмена.

Прежде всего, технически сложные товары - это потребительские товары длительного пользования, имеющие сложное внутреннее устройство и выполняющие пользовательские функции на высоко-технологическом уровне с использованием различных энергоресурсов.

Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) предусмотрен особый порядок возврата и обмена технически сложных товаров, включенных в перечень, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 № 924.

К таким товарам относятся:

- легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);
- автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования;
- тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);
- снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу;
- суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);
- оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями;

- системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины;
- лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления;
- комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления;
- телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления;
- цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления;
- холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой;
- часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями;
- инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические).

Различный механизм возврата и замены такого товара зависит от срока обнаружения в нем соответствующих недостатков.

В соответствии с п.1 ст. 18 Закона РФ - потребитель вправе требовать замены технически сложного товара либо отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы независимо от того, насколько существенными были отступления от требований к качеству товара, если требования были предъявлены в течение пятнадцати дней со дня его передачи потребителю.

По истечении пятнадцати дней указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара; (существенный недостаток товара - 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);
- нарушение установленных настоящим 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».

В соответствии с «Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи» - технически сложные товары бытового назначения надлежащего качества (без недостатков), на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года, не подлежат обмену в порядке и по основаниям, установленным статьей 25 Закона о защите прав потребителей.

На основании ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» - требования потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы, вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

Если потребитель выдвигает требование о замене технически сложного товара, то продавец обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования (ст. 21 Закона РФ).

В соответствии со ст. 20 Закона РФ - срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

В случае невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные статьями 20 - 22 Закона, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования.

В соответствии с требованиями ст. 18 п.7 Закона РФ - доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца. В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

На период ремонта технически сложного товара или если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец в течение трех дней со дня предъявления требования о ремонте или о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период ремонта или замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет.

При обнаружении в технически сложном товаре недостатков потребителю необходимо определиться с видом требования и обратиться с письменным заявлением (претензией) к продавцу.

Рекомендуем приложить к претензии копии документов, подтверждающих приобретение и оплату товара. Однако отсутствие чека или иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении требований потребителя. В этом случае потребитель в подтверждение приобретения и оплаты товара вправе ссылаться на свидетельские показания.

Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу, попросив его на втором экземпляре зафиксировать факт и дату обращения, либо направьте по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

Уважаемые потребители надеемся, что наши советы помогут Вам в правильном выборе технически сложного товара. По вопросам защиты потребительских прав получить консультацию специалистов Роспотребнадзора можно ежедневно по будням по адресу: Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 173 тел. 8 (38822) 6-42-41.