

Перечень технически сложных товаров утверждён Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011г. № 924.

Согласно указанному перечню к технически сложным товарам относятся в т.ч.

- транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания и электродвигателем (автомобили, мотоциклы, снегоходы, самолеты, вертолёты, тракторы, лодки, яхты и др.);
 - оборудование навигации и беспроводной связи (смартфоны) с сенсорным экраном;
 - компьютеры и multifunctional устройства;
 - телевизоры, игровые приставки, фото- и видеокамеры;
 - холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты и духовые шкафы, кондиционеры;
 - часы наручные и карманные с двумя и более функциями;
 - инструмент электрифицированный.
- и это не полный список технически сложного товаров.

В отличие от обычного товара, который в случае выявления недостатка можно вернуть (поменять) продавцу или изготовителю в любое время в течении гарантийного срока (а если он меньше двух лет, то в течение 2 лет), в возврате (обмене) технически сложный товар существуют некоторые ограничения.

Согласно ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) в случае обнаружения в технически сложном товаре недостатка 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 или другой марки (модели, артикула) в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удо-

влетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара (в силу п. 1 ст. 20 Закона, срок устранения недостатков товара не может превышать 45 дней);
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

При этом необходимо понимать, что в соответствии с преамбулой Закона под недостатком товара подразумевается:

- несоответствие обязательным требованиям, предусмотренным законом;
- несоответствие условиям договора;
- несоответствие целям, для которых товар обычно используется;
- несоответствие целям, о которых продавец был поставлен в известность;
- несоответствие образцу и (или) описанию.

Под существенным недостатком понимается: - неустранимый недостаток, который невозможно устранить при проведении мероприятий по его устранению, приводящий к невозможности использования;

- недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени. Недостаток, расходы, на устранение которого приближены к стоимости или превышают стоимость самого товара.

- недостаток, который выявляется неоднократно (более 1 раза), проявляется вновь после его устранения, другие подобные недостатки.

Таким образом, в случае выявления недостатка в технически сложном товаре в течение 15-ти дней после его покупки (передаче потребителю) Вы вправе его вернуть или поменять у продавца (изготовителя), по истечении указанного срока в праве потребовать только безвозмездного устранения недостатка (гарантийного ремонта).

Свое требование (одно из вышеперечисленных) продавцу/изготовителю Вы вправе заявить в устной форме, но Консультационный центр рекомендует сделать это в письменной форме в виде претензии путём её направления заказным письмом с уведомлением с описью вложения по юридическому и почтовому (при наличии) адресам исполнителя, либо путём её вручения лично с проставлением на Вашем экземпляре отметки о принятии, содержащей дату, ФИО, должность, подпись лица её принявшего.

При передаче товара продавцу (для возврата, обмена, ремонта или др.) желательно составить документ, подтверждающий факт передачи товара от потребителя продавцу (например, акт приёма-передачи товара), в котором необходимо отразить подробное описание внешнего вида товара в момент передачи. Необходимо обязательно указать все царапины, сколы, трещины, потертости и др. Также указывается недостаток, который послужил поводом для предъявления претензии продавцу. Кроме того, в документе ставится подпись представителя торговой организации, удостоверяющая приёмку товара и подтверждающая наличие недостатка. Данный документ составляется в двух экземплярах, один из которых остаётся у продавца, а второй у покупателя.

Обращаем Ваше внимание на то, что в зависимости от предъявленного Вами требования у продавца есть установленные Законом предельные сроки для его удовлетворения:

- согласно ст. 20 Закона срок устранения недостатков товара (гарантийного ремонта), определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней;
- согласно ст. 21 Закона при замене товара с недостатком продавец обязан его заменить в течение семи дней со дня предъявления соответствующего требования, а при необходимости дополнительной проверки - в течение двадцати дней со дня предъявления требования;
- согласно ст. 22 Закона требование о возврате

уплаченной за товар денежной суммы подлежат удовлетворению в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя (увеличение данных сроков не допускается). Вы вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с её результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счёт 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 на доставку.

При отказе продавца от удовлетворения требований в добровольном порядке потребитель в соответствии со ст. 17 Закона вправе обратиться за судебной защитой своих прав.

Особенности интернет продажи.

Приобретая технически сложный товар через интернет-магазин, вы имеете право отказаться от покупки до момента доставки и в семидневный срок с момента получения товара. При этом не требуется объяснения причин возврата. В случае если у товара, приобретенного в интернет-магазине, выявится недостаток, нужно действовать согласно ст. 18 Закона.

Памятки, образцы претензий, ответы на часто задаваемые вопросы (в т.ч. видеоматериалы) Вы можете найти на сайте zpp.rosпотребнадзор.ru (Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей, раздел «Справочник потребителя»), а также при личном обращении в Консультационный центр для потребителей.

Телефон: 236-48-77, 239-33-94
Эл. почта: konscentr.fgu@mail.ru
www.59fbuz.ru

Номер Единого консультационного центра
Роспотребнадзора:
8 (800) 555-49-43
по России звонок бесплатный



Федеральное бюджетное
учреждение здравоохранения
«Центр гигиены и эпидемиологии
в Пермском крае»

**Возврат технически сложного
товара с недостатком**

ПАМЯТКА ДЛЯ
ПОТРЕБИТЕЛЯ