

Права потребителя при покупке технически сложных товаров

Технически сложный товар – это товар длительного пользования, выполняющий не менее двух функций, со сложным внутренним устройством, имеющий инструкцию по эксплуатации, правила безопасного использования и гарантийный срок.

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

К технически сложным товарам в том числе относятся:

- мобильные телефоны с сенсорным экраном,
- часы наручные, карманные механические и электронные с двумя и более функциями,
- компьютера, ноутбуки,
- цифровые фото- и видеокамеры,
- холодильники, электроплиты и другие электробытовые приборы,
- машины и инструменты, другие устройства.

Информация для потребителя

Продавец обязан своевременно доводить до потребителей необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора (Закон РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.).

Об имеющихся в товаре недостатках продавец должен предупредить покупателя не только в устной, но и в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).

При покупке товаров, бывших в употреблении, покупателю должны быть переданы следующие документы (при наличии их у продавца):

- технические документы (технический паспорт или иной, заменяющий его документ, инструкция по эксплуатации),
- гарантийный талон на товар, подтверждающий право покупателя на использование оставшегося гарантийного срока.

Возврат товара надлежащего качества

Технически сложные товары бытового назначения, надлежащего качества, не подошедшие Вам по каким-либо характеристикам (цвет, модель, размер и другое), не подлежат обмену или возврату (Постановление Правительства РФ № 55 от 19.01.1998 г.).

Помните, что вернуть технически сложный товар в магазин можно только при наличии в нём недостатков, либо если не предоставлена полная и достоверная информация о товаре.

Права потребителя при обнаружении недостатков

Недостаток товара – несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар такого рода обычно используются, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу или описанию при продаже товара по образцу и (или) описанию).

При выявлении недостатка в технически сложном товаре в течение 15 дней со дня передачи товара потребитель вправе потребовать по своему выбору:

- замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- расторжение договора купли-продажи с возвратом уплаченных денежных средств за товар.

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

- обнаружение существенного недостатка товара (существенный недостаток - 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 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.

Внимание! Если для замены товара требуется более 7 дней, а также на период гарантийного ремонта товара, по требованию потребителя продавец обязан безвозмездно предоставить во временное пользование товар, обладающий этими же основными потребительскими свойствами в трёхдневный срок.

Перечень товаров, на которые указанное требование не распространяется, установлен Постановлением Правительства РФ № от 19.01.1998 N 55. Например, это автомобили, мебель, электробытовые приборы и другие товары.

Алгоритм действий потребителя при обнаружении недостатков товара:

1. Обращение к продавцу товара (изготовителю, уполномоченной организации и т.д.) с письменной претензией.

В случае, если недостатки обнаружены в течение гарантийного срока, продавец обязан провести за свой счет:

- проверку качества товара,
- в случае спора о причинах возникновения недостатков товара и несогласия потребителя с результатами проверки качества - экспертизу товара.

2. Обращение в суд с иском о защите прав потребителей.

В случае возникновения спорных ситуаций с продавцом (исполнителем услуг), за оказанием консультационной помощи, составлением претензии или искового заявления в судебные инстанции жители города Красноуфимск, Красноуфимского, Ачитского и Артинского районов могут обратиться в консультационный пункт для потребителей Красноуфимского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» с понедельника по пятницу с 8.30 до 17.00 по адресу: г. Красноуфимск, ул. Советская, 13; по телефону (34394) 2-00-14.

Юрисконсульт отдела экспертиз в сфере
защиты прав потребителей филиала
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Свердловской области в городе Красноуфимск,
Красноуфимском, Ачитском и Артинском районах»

Д.В. Мячев