

Памятка потребителю

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.

К технически сложным товарам в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011г. № 924 относятся: мобильные телефоны с сенсорным экраном, часы наручные, карманные механические и электронные с двумя и более функциями, компьютеры, ноутбуки, цифровые фото- и видеокамеры, холодильники, электроплиты и другие электробытовые приборы, машины и инструменты, другие устройства.

Особенности продажи технически сложных товаров

- наличие ярлыков на образцах с указанием наименования, марки, модели, краткой аннотации товара, цены товара,
- обязательная предпродажная подготовка - распаковка, осмотр, проверка комплектности, качества, наличия необходимой информации, при необходимости сборка и наладка,
- демонстрация товара по требованию потребителя в собранном технически исправном состоянии,
- передача принадлежностей и документов (технический паспорт, иной документ с указанием даты и места продажи, инструкция по эксплуатации и другие),
- сборка, установка, подключение. В случае, если самостоятельная сборка и (или) подключение не допускаются, их обязан осуществить продавец.

Информация для потребителя

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

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранился недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом. Сведения, характеризующие товар (новый, бывший в употреблении, имеющий недостатки), указываются на ярлыке.

При покупке товаров, бывших в употреблении, покупателю должны быть переданы вместе с товаром, в отношении которого установлен гарантийный срок, если он не истек (при наличии у продавца) соответствующие технические документы (технический паспорт или иной заменяющий его документ, инструкция по эксплуатации), а также гарантийный талон на товар, подтверждающий право потребителя на использование оставшегося гарантийного срока.

Возврат товара надлежащего качества

Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года, надлежащего качества, не подошедшие Вам по каким-либо характеристикам (цвет, модель, размер и другое), не подлежат обмену или возврату! (Постановление Правительства РФ № 2463 от 31.12.2020 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).

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.

Выявление недостатков 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.

Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков!

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 31.12.2020 N 2463. Например, это автомобили, электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях и другие товары.

Выявление недостатков по истечению 15 дней со дня передачи товара

В отношении технически сложных товаров, которые входят в перечень, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011г. № 924, потребитель вправе потребовать по своему выбору:

- соразмерного уменьшения покупной цены;
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещение расходов на их исправление.

Внимание! Потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы, или потребовать замены товара на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение срока устранения недостатков товара (максимальный срок - 45 дней);
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

К таким товарам относятся, например, автотранспортные средства; мотоциклы, мотороллеры; холодильники и морозильники; стиральные и посудомоечные машины; электрические и комбинированные плиты, персональные компьютеры, цифровые фото- и видеокамеры и другие.

Алгоритм действий потребителя при обнаружении недостатков товара

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

Внимание!

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.

За получением подробной консультации и правовой помощи в сфере защиты прав потребителей, в том числе, в части досудебной или судебной защиты прав потребителей, а также в части подачи жалобы в органы Роспотребнадзора и иные органы власти, можно обращаться Екатеринбургский консультационный пункт для потребителей: ул. Московская, 49, тел. (343) 272-00-07, иные консультационные пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», с адресами которых можно ознакомиться на сайте <https://ku66.pf/> или уточнить по телефону (343) 374-14-55.

Телефон Единого консультационного центра Роспотребнадзора **8-800-555-49-43**.