

## **ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ ПРИ ПОКУПКЕ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ**

Согласно Постановлению Правительства Российской Федерации № 55 от 19.01.1998 г. технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки надлежащего качества не подлежат обмену или возврату в течение 14 дней. Поэтому покупая технически сложный товар (например: бытовая радиоэлектронная аппаратура, средства связи, вычислительная и множительная техника, фото- и киноаппаратура, часы, музыкальные товары, электробытовые приборы, машины и инструменты, бытовое газовое оборудование и устройства, другие технически сложные товары) необходимо помнить, что вернуть его в магазин можно только при наличии в нём недостатков, либо если не предоставлена полная и достоверная информация о товаре.

### **Особенности продажи технически сложных товаров.**

- Образцы предлагаемых для продажи товаров должны быть размещены в торговом зале, иметь оформленные ярлыки с указанием наименования, марки, модели, артикула, цены товара, а также краткие аннотации, содержащие его основные технические характеристики.
- По требованию покупателя он должен быть ознакомлен с устройством и действием товаров, которые должны демонстрироваться в собранном, технически исправном состоянии. Товары, не требующие специального оборудования для подключения, демонстрируются в действующем состоянии.
- Лицо, осуществляющее продажу, по требованию покупателя проверяет, в его присутствии качество товара, его комплектность, наличие относящихся к нему документов, правильность цены.
- При передаче технически сложных бытовых товаров покупателю одновременно передаётся установленный изготовителем товара комплект принадлежностей и документы (технический паспорт или иной заменяющий его документ с указанием даты и места продажи, инструкция по эксплуатации и другие документы).
- Вместе с товаром покупателю передается также товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, дата продажи, артикул, сорт и цена товара, а также подпись лица, непосредственно осуществляющего продажу.
- Продавец или организация, выполняющая функции продавца по договору с ним, обязаны осуществить сборку и (или) установку (подключение) на дому у покупателя технически сложного товара, самостоятельная сборка и (или) подключение которого покупателем в соответствии с требованиями стандартов или технической документацией, прилагаемой к товару (технический паспорт, инструкция по эксплуатации), не допускается.
- Информацию об организациях, выполняющих указанные работы, продавец обязан довести до сведения покупателя при продаже товаров.

Если стоимость сборки и (или) установки товара включена в его стоимость, то указанные работы должны выполняться продавцом или соответствующей организацией бесплатно.

**Какую информацию для потребителей должен доводить продавец при покупке товара?**

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. (далее Закон), продавец обязан своевременно доводить до сведения потребителей

необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом. 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 передаче технически сложных бытовых товаров, бывших в употреблении, покупателю одновременно передаются (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 покупателя на использование оставшегося гарантийного срока.

### **Права потребителей при обнаружении недостатков в технически сложных товарах.**

***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 используется, 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;*

В соответствии со ст. 18 Закона **потребитель, в случае обнаружения недостатков в товаре (если они не были оговорены продавцом) по своему выбору вправе потребовать:**

- 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;
- расторжения договора купли-продажи с возвратом уплаченных денежных средств за товар.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

**Внимание!** В отношении технически сложного товара, который входит в перечень Постановления Правительства РФ от 13.05.1997г. № 575 (**автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним; мотоциклы, мотороллеры; снегоходы; катера, яхты, лодочные моторы; холодильники и морозильники; стиральные машины автоматические; персональные компьютеры с основными периферийными устройствами; тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки, мотокультиваторы**) потребитель в случае обнаружения в нем 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 15 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 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.

**Внимание!** Доставка крупногабаритного товара и товара более 5 кг. для ремонта, уценки, замены и (или) возврата осуществляется силами и за счет продавца.

**Как правильно действовать потребителю в случае обнаружения недостатков в технически сложном товаре?**

Необходимо обратиться к продавцу товара (изготовителю, уполномоченной организации и т.д.) с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, в которой должны быть чётко сформулированы Ваши требования по поводу недостатков товара. Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу, либо направить письмом (с уведомлением). В случае личного вручения претензии на втором экземпляре продавец должен указать дату, Ф.И.О., лица, принявшего претензию.

**Как должен действовать продавец при получении претензии?**

В случае обнаружения потребителем недостатков в товаре в течение гарантийного срока, Закон обязывает продавца принять товар ненадлежащего качества, провести проверку качества товара, а в случае необходимости экспертизу товара за свой счёт.

**Чем отличается проверка качества товара от экспертизы?**

Проверку качества товара **осуществляет продавец или уполномоченная продавцом организация** (как правило, сервисный центр).

Результатом проверки качества товара является документ (акт, заключение и др.).

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация, ИП, импортёр) обязан провести экспертизу товара за свой счёт (в период гарантийного срока).

***Экспертиза** – совокупность исследования технических свойств материалов товара, с целью их сравнения с принятыми стандартами и определения возможности использования товара по назначению.*

***Эксперт** - любое не заинтересованное в исходе дела совершеннолетнее лицо, обладающее специальными познаниями в науке, технике, искусстве или ремесле, достаточными для проведения экспертизы и дачи экспертного заключения.*

Таким образом, экспертиза проводится специалистами **не заинтересованными в результатах рассмотрения дела**. Поэтому сервисный центр, не может проводить экспертизу, т.к. он уполномочен заводом-изготовителем на ремонт товаров, а это значит, что он заинтересованное лицо.

Результатом экспертного исследования является – экспертное заключение.

Потребитель вправе присутствовать при проведении проверки качества товара или экспертизы товара и **в случае несогласия с её результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.**

• Если Вы не согласны с результатами проверки/экспертизы, сделайте об этом отметку в документах продавца и обратитесь в независимую экспертную организацию или в суд.

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является ИП, - его жительства;
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора. Если иск к организации вытекает из деятельности её филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения её филиала или представительства

**В каком случае продавец обязан предоставить потребителю аналогичный товар?**

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 длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами в трёхдневный срок.

Постановлением Правительства РФ № 55 от 19.01.1998г. определён перечень товаров, на которые указанное требование распространяется, к ним относятся: Автомобили, мотоциклы и др. виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства, мебель; электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла); электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и др. товары); гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

Внимание! В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.