

Трудно себе представить быт и досуг современного человека без использования технически сложных товаров.

Торговые предприятия предлагают потребителям широчайший ассортимент технически сложного товара, представленный разнообразными марками и моделями, имеющими как сходные, так и существенно различающиеся между собой технические характеристики и ценовой предел.

Предлагаем к рассмотрению несколько основных моментов, на которые рекомендовано обратить внимание при приобретении технически сложных товаров.

Какой товар относится к технически сложным товарам

В соответствии со статьей со статьей 18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон), Правительством Российской Федерации утвержден Перечень технически сложных товаров (Постановление Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 № 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров»).

Перечень включает в себя следующие виды товаров:

1. Лёгкие самолёты, вертолёты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).

2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные

средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования.

3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).

4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для движения по снегу.

5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).

6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями.

7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные и вычислительные машины.

8. Лазерные и струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления.

9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления.

10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления.

11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления.

12. 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.

Особенности продажи технически сложного товара

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 утверждены Правила продажи отдельных видов товаров, которыми предусмотрены следующие особенности продажи технически сложных товаров (далее – Правила).

1. Технически сложные товары бытового назначения до подачи в торговый зал или к месту выдачи покупки должны пройти предпродажную подготовку, которая включает: распаковку товара, удаление заводской смазки, пыли, стружек; осмотр товара; проверку комплектности, качества изделия, наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе; при необходимости сборку изделия и его наладку.

Образцы предлагаемых для продажи товаров должны быть размещены в торговом зале, иметь оформленные ярлыки с указанием:

- наименования, марки, модели, артикула;

- цены товара;

- краткой аннотации, содержащей его основные технические характеристики.

2. 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.

Лицо, осуществляющее продажу, по требованию покупателя проверяет в его присутствии качество товара, его комплектность, наличие относящихся к нему документов, правильность цены.

3.При передаче технически сложных бытовых товаров покупателю одновременно передаются установленные 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).

4. Вместе с товаром покупателю передается также товарный чек, в котором указывается наименование товара, модель, марка, цена товара, дата продажи, фамилия и подпись лица 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 обязательными требованиями 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.

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

Важно знать, что в отношении технически сложного товара 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 **пятнадцати 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 установленных 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.

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ! Зачастую все потребительские качества технически-сложного товара демонстрируют потребителю в магазине на витринных экземплярах продукции.

Затем, когда потребитель производит оплату товара, ему со склада выносят товар в упаковке. На требования покупателя открыть приобретенный товар и проверить его потребительские свойства продавцы разъясняют покупателю, что это действие он может провести самостоятельно у себя дома, а в случае выявления каких-либо недостатков в товаре обратиться в магазин.

Обязательно нужно проверять приобретённый товар на предмет наличия каких- либо внешних дефектов – царапин, сколов, комплектации и т.д.

Какую информацию для потребителей

должен довести продавец при продаже товара

В соответствии со статьёй 10 Закона продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг

цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате

товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

гарантийный срок, если он установлен;

правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;

срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с настоящим Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;

информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг) законодательству Российской Федерации о техническом регулировании

информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и

информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Информация доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иных прилагаемых к товару документах.

Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

Если приобретаемый товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток, покупателю должна быть предоставлена информация об этом.

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

Ответственность изготовителя (продавца)

 за ненадлежащую информацию о товаре

В соответствии со статьёй 12 Закона, если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре, он вправе потребовать от продавца возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар продавцу.

Продавец, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре, несёт ответственность, предусмотренную пунктами 1 - 4 статьи 18 Закона, за недостатки товара, возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие не предоставления ему полной и достоверной информации о товаре потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном статьей 14 Закона, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.

При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара.

Качество товара

Продавец обязан передать покупателю товар надлежащего качества, в таре и (или)

упаковке за исключением товара, который по своему характеру не требует затаривания и (или) упаковки, в определенном наборе (комплект товаров) и комплектности, с относящимися к товару документами и принадлежностями.

Требования к качеству, таре и (или) упаковке передаваемого товара, его комплектности, принадлежностям и документации, комплекту товаров, а также к условиям доставки товара устанавливаются законодательством Российской Федерации.

При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать товар, соответствующий обычно предъявляемым требованием и пригодный для этих целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Если продавец при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара, продавец обязан передать потребителю товар, пригодный для целей использования в соответствии с этими целями.

При продаже товара по образцу и описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару. Продавец обязан передать товар, соответствующий этим требованиям.

Права потребителя

при обнаружении недостатков в технически сложном товаре

В соответствии со статьей 18 Закона, потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

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

В отношении технически сложного товара 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 **пятнадц ати 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 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 Законе дано определение **существенного недостатка товара** – это 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.

При выявлении недостатков в товаре необходимо обратиться к продавцу с письменной претензией, в которой изложить сои требования. Претензия пишется в двух экземплярах, один из которой передается продавцу, а на другом экземпляре ставиться отметка, что продавец принял претензию, с указанием должности, ФИО получившего претензию. Если продавец отказывается принимать претензию, необходимо направить заказным письмом на юридический или фактический адрес предприятия, с уведомлением.

Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае

несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером)

В соответствии со статьей 20 Закона, если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать **сорок пять дней.**

В случае, если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков, товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для

заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны **при предъявлении потребителем** указанного требования **в трехдневный срок безвозмездно**
предоставить потребителю на
период ремонта
товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет.

Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации.

ПЕРЕЧЕНЬ

ТОВАРОВ ДЛИТЕЛЬНОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ, НА КОТОРЫЕ

НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ ТРЕБОВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЯ О БЕЗВОЗМЕЗДНОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ЕМУ НА ПЕРИОД РЕМОНТА ИЛИ ЗАМЕНЫ АНАЛОГИЧНОГО ТОВАРА

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства.

2. Мебель.

3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла, электрофены-щетки, электробигуди, электрические зубные щетки, электрические машинки для стрижки волос и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и кожными покровами.)

4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары).

5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

Данное требование распространяется на сотовые телефоны, телевизоры, холодильники, фотоаппараты, видеокамеры, спортинвентарь и другие.

В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта. При выдаче товара изготовитель (продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан предоставить в письменной форме потребителю информацию о дате обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара, о дате передачи товара потребителем для устранения недостатков товара, о дате устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах) и о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.

При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новые комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененные комплектующее изделие или составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено

договором, и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта.

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

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

Замена товара ненадлежащего качества

В соответствии со статьей 21 Закона, в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в **течение семи дней** со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) - **в течение двадцати дней** со дня предъявления указанного требования.

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в **течение месяца** со дня предъявления такого требования.

Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) в **течение трех дней со дня предъявления требования о замене** товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет.

Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении.

При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией, импортером)

Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать **сорок пять дней.**

В случае, если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков, товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в **трехдневный срок** безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку
за свой счет.

ВАЖНО! В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался.

Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта. При выдаче товара изготовитель (продавец, уполномоченная организация, импортер) обязан предоставить в письменной форме потребителю информацию о дате обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара, о дате передачи товара потребителем для устранения недостатков товара, о дате устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах) и о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.

При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новые комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененные комплектующее изделие или составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено договором, и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта.

Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю 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** с
о дня предъявления соответствующего требования.

Может ли продавец устанавливать гарантийный срок на технически сложный товар меньше, чем даёт производитель

Продавец не может установить гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок, установленный изготовителем.

Продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем.

Продавец вправе, но не обязан, принять обязательство в отношении недостатков в технически сложном товаре, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство).

Какие права имеются у потребителя,

купившего технически сложный товар со скидкой либо на распродаже

Если покупатель решил приобрести технически сложный товар на распродаже или со скидкой, необходимо уточнить у продавца, что послужило основанием для установления скидки на данный товар.

При этом возможны следующие варианты:

- товар имеет какой-либо недостаток или частично утратил товарный вид (например, вмятина на корпусе холодильника). В таком случае претензия предъявляется в отношении всех недостатков, возникших до передачи товара потребителю, за исключением оговоренного при продаже. Для этого в товарном чеке должно быть указание на оговорённые недостатки, явившиеся основанием для уценки;

- товар не пользуется спросом (устаревшая модель), предпраздничная или сезонная распродажа. В данном случае потребитель имеет право предъявлять претензии по поводу всех недостатков, возникших до передачи ему технически сложного товара и проявившихся в процессе его эксплуатации.

Дополнительные услуги

за обслуживание технически сложного товара

Зачастую возникают ситуации, когда продавец вводит дополнительные услуги при приобретении потребителем технически сложного товара. Подобного рода дополнительные услуги нередко навязываются покупателю или покупатель вводится в заблуждение относительно порядка использования таких услуг.

К примеру, весьма распространенным случаем является продажа так называемых сертификатов дополнительного сервисного обслуживания (сертификатов программы дополнительного сервиса). Крупные магазины бытовой техники и электроники сегодня предлагают собственные программы дополнительного сервиса, позволяющие производить техническое обслуживание и ремонт техники после истечения заводской гарантии при условии приобретения покупателем сертификата программы дополнительного сервиса. Вот только условия выполнения работ по сертификату часто вызывают много вопросов у покупателей. Покупатель, как правило, вводится в заблуждение относительно предоставляемых услуг, а именно, их объёма, характера, содержания и сроков гарантийного обслуживания товара, а также в целом по условиям сертификата дополнительного сервиса.

Порой продавцы не просто предлагают, но практически ставят в зависимость приобретение основного товара от приобретения такого сертификата. Понуждение к заключению такого договора не допускается, за исключением случаев, когда обязанность заключить договор предусмотрена Гражданским Кодексом Российской Федерации, законом или добровольно принятым обязательством. А пункт 2 статьи 16 Закона запрещает обуславливать приобретение одних товаров (например, холодильника) обязательным приобретением иных товаров, услуг (например, сертификата программы дополнительного сервиса). Кроме того, убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров, возмещаются продавцом в полном объеме.

Продавец не вправе без согласия потребителя выполнять за плату дополнительные работы, услуги. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ, услуг, а если они оплачены, потребовать от продавца возврата уплаченной суммы.

В соответствии со статьёй 5 Закона, срок действия сертификата (дополнительного обязательства) в отношении ремонта или обмена товара должен начинаться после истечения гарантийного срока, установленного заводом-изготовителем.

В случае, если в качестве дополнительного гарантийного обслуживания покупателю предлагают приобрести сертификат или иной документ, следует внимательно ознакомиться с его содержанием, обратить внимание на период его действия по отношению к гарантийным обязательствам изготовителя. Потребитель вправе отказаться от сертификата дополнительного сервиса в любое время до окончания срока его действия при условии оплаты исполнителю фактически понесённых им расходов, связанных с исполнением работ по данному сертификату.

Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с нормами, установленными законодательством Российской Федерации, признаются недействительными, в соответствии с пунктом 1 статьи 16 Закона.

Если недостаток проявился у технически сложного товара

купленного потребителем в кредит или на заёмные средства

При выявлении недостатков в технически сложном товаре, проданного в кредит и возврате его продавцу, аннулировать договор о предоставлении кредита с каким-либо финансовым учреждением или банком покупатель не может, так как он несёт финансовую ответственность за своевременное погашение задолженности перед

банком, а не перед продавцом товара.

При возврате такого товара продавцу, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возвращается плата за предоставление кредита.

Потребитель вправе предъявить претензию к продавцу на предмет расторжения договора купли продажи и возврата полной стоимости товара, включая расходы за предоставление кредитов, только после выполнения своих обязательств перед финансовым учреждением или банком.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Образец претензии

(продажа товара ненадлежащего качества)

В ООО «_____»

место нахождения:

400_____, г. Волгоград.

ул. _____

От потребителя: Ивановой Татьяны Ивановны,

зарегистрированной:

400_____, г. Волгоград,

ул. _____

контактный телефон: _____

адрес электронной почты:

ПРЕТЕНЗИЯ

"__"_____ года, я приобрела в Вашем магазине мобильный телефон Nokia Lumia 610 Magenta, стоимостью 8490,00 рублей, красного цвета, что подтверждается наличием кассового чека от "__"_____г.

При покупке мне был сообщен гарантийный срок – __ месяцев со дня продажи.

Согласно ст.4 Закона РФ «О защите прав потребителей» Вы мне обязаны продать товар соответствующего качества, который я смогла бы использовать по назначению.

В период гарантийного срока, "__"_____ года, телефон вышел из строя: перестал работать динамик, происходил самопроизвольный набор номера. В связи с этим, "__"_____ года я обратилась в гарантийную мастерскую по вопросу проведения гарантийного ремонта. Телефон был получен из ремонта "__"_____г. В результате ремонта была произведена замена механических частей телефона, а именно динамика Nokia 610.

Однако, "__"_____г. телефон вновь вышел из строя: перестал работать динамик, то есть недостаток проявился вновь после его устранения. Такой недостаток является существенным недостатком товара.

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» существенный недостаток товара (работы, услуги) это 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 РФ «О защите прав потребителей» потребитель при обнаружении недостатков в технически сложном товаре вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной суммы за такой товар, в случае обнаружения существенного недостатка товара.

На основании ст. 4,18,19,22 Закона РФ «О защите прав потребителей» требую: расторгнуть договор купли-продажи телефона Nokia Lumia 610Magenta и вернуть мне его стоимость в размере 8490,00 рублей в течение 10 дней с момента получения настоящей претензии.

В случае невыполнения моих законных требований, я оставляю за собой право обратиться в суд, где буду требовать не только возмещения убытка в размере стоимости покупки, но и уплаты неустойки в размере 1% от стоимости покупки за каждый день просрочки исполнения моего требования, указанного в претензии, а также компенсации морального вреда, причиненного мне Вашими незаконными действиями на основании ст.15 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Ответ на мою претензию прошу дать письменный.

Приложение: 1. Копия кассового чека от "__"_____г.

2. Копия Заявления от "__"_____г.

3. Копия квитанции №_____ от "__"_____г.

«_____»_____2015г. _____(подпись)