

Памятка потребителю при покупке технически сложных товаров



Технически сложные товары (далее ТСТ) - это потребительские товары длительного пользования, имеющие сложное внутреннее устройство и выполняющие пользовательские функции на высоко технологическом уровне с использованием различных энергоресурсов.

Приобретая различные ТСТ, мы как потребители сталкиваемся с их **недостатками**.

Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей»

предусмотрен особый порядок возврата и обмена технически сложных товаров, включенных в перечень, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2011г. № 924.

Согласно преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей», **недостаток товара** - несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий 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 и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Если в ТСТ обнаружатся недостатки в течение 15 дней со дня его передачи потребителю, то потребитель вправе не ремонтировать товар, а вернуть товар продавцу и потребовать возврата уплаченной за него суммы либо его замены на товар этой же или другой марки (модели, артикула) с перерасчетом покупной цены. При этом неважно, какой недостаток был обнаружен потребителем.

Если же недостаток обнаружен по истечении 15 дней с момента приобретения товара, то в этом случае мы не имеем право при наличии любого недостатка сразу же требовать замены товара или возврата денежных средств. В таком случае мы имеем право, лишь обратится к продавцу с требованием о проведении гарантийного ремонта товара (безвозмездного устранения недостатка).

Важно! При сдаче товара на гарантийный ремонт, срок действия гарантии продляется на тот период времени, в течение которого товар находился на ремонте.

Законом РФ «О защите прав потребителей» установлены случаи, при наступлении которых можно предъявить требование о возврате денежных средств или замены товара в отношении ТСТ если недостатки обнаружились по истечении 15 дней:

- обнаружение существенного недостатка товара; (неустранимого недостатка или недостатка, 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 законом сроков устранения недостатков товара (товар находится в ремонте более 45 дней);

- невозможность использовать товар в совокупности более чем 30 дней в течение каждого года гарантийного срока из-за неоднократного устранения его различных недостатков.

Вышеуказанные правила возврата распространяются также при приобретении ТСТ ненадлежащего качества в интернет-магазине (дистанционным способом).

Напоминаем потребителям о том, что в соответствии с утвержденным Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 г. №2463 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, и перечня непродовольственных товаров

надлежащего качества, не подлежащих обмену, технически сложные товары бытового назначения **надлежащего качества** на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года не подлежат обмену в порядке и по основаниям, установленным статьей 25 Закона о защите прав потребителей.

Но если ТСТ приобретался дистанционным способом, действуют иные правила, так как при оформлении сделки купли-продажи в интернет-магазине потребитель знакомится с ним только по описанию, поэтому при покупке ТСТ дистанционным способом возможен его возврат (применительно к товару надлежащего качества) в любое время до его передачи, а после передачи в течении семи дней, если продавцом не была доведена информация в письменном виде о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества потребитель вправе отказаться от товара в течении трех месяцев с момента передачи товара. В случае если сохранены его потребительские свойства и товарный вид, документ, подтверждающий факт покупки и условия покупки товара.

*Информация подготовлена Консультационным центром
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области»*