

## Особенности возврата и ремонта сложно-технического товара

08.12.2014

Все мы, несмотря на наш возраст и социальный статус при покупке товаров или оказании нам различных видов услуг являемся потребителями. Главным нормативным правовым актом, регулирующим отношения в сфере потребительского рынка является Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон).

В Управление Роспотребнадзора по городу Москве все чаще поступают обращения потребителей, как письменные, так и устные на «горячую линию», по вопросу обнаружения в технически сложном товаре недостатков (перечень товаров утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 г. № 924), к которым относятся автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования, тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенного для передвижения по снегу, оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями, системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины, лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления, комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления, телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления, цифровые фото-видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления, холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофе-машины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой.

При покупке технически сложных товаров особое внимание необходимо обращать на тот факт, что технически сложные товары надлежащего качества (без недостатков) не подлежат обмену или возврату в течение 14 дней со дня покупки, так как относятся к группе технически сложных товаров бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (Постановление правительства Российской Федерации от 19.01.1998 г. № 55). При совершении покупки надо проверить правильность заполнения гарантийного талона продавцом (все графы должны быть заполнены и заверены печатью магазина, при этом кассовый чек и товарный чек обязательно выдается потребителю).

Кроме того, следует помнить, что отсутствие у потребителя кассового или товарного чека не является основанием для отказа потребителю в удовлетворении его требований.

Как поступить потребителю, если в технически сложном товаре в течение гарантийного срока обнаружены недостатки?

Если это произошло в течение 15 дней с момента передачи товара потребителю, то потребитель имеет право отказаться от исполнения договора купли продажи и потребовать возврата денежных средств за него, либо предъявить требование о замене на товар этой же или другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. Требование о замене подлежит удовлетворению в течение 7 дней со дня его предъявления, а при необходимости дополнительной проверки качества - в течение 20 дней. Требование о возврате денег подлежит удовлетворению в течение 10 дней.

Если недостатки в товаре обнаружены по истечении пятнадцатидневного срока, то потребитель имеет право претендовать лишь на гарантийный ремонт товара либо на соразмерное уменьшение его цены.

При получении претензии от потребителя (в течение гарантийного срока) продавец обязан принять товар и в случае необходимости провести проверку качества. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара, о чем должен сообщить продавцу. Если по результатам проверки качества между продавцом и потребителем возникнет спор о причинах возникновения недостатков товара и, чтобы не сомневаться, заводской это брак или ущерб причинен потребителем, необходимо произвести экспертизу товара, которую обязан сделать продавец товара. Но если окажется, что вред причинен при использовании товара, то оплачивать экспертизу придется потребителю (ст. 18 Закона). Экспертиза проводится аккредитованным экспертом, по результатам экспертизы оформляется экспертное заключение.

Срок ремонта не должен превышать 45 дней. По окончании ремонта следует взять документ о том, какой именно недостаток был устранен. Если ремонт осуществляется более 45 дней, либо в товаре обнаружены существенные недостатки, то потребитель имеет право предъявить требование о замене товара либо возврате денег за него. Такое же право возникает у него и в том случае, если товар невозможно использовать в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Еще один важный момент, который предусмотрен Законом о защите прав потребителей и который потребитель должен знать.

Если гарантийный срок на товар истек или не был установлен, но не прошло двух лет со дня покупки, потребитель имеет право предъявить одно из указанных требований (ст. 18 Закона), но бремя доказывания того, что недостатки в товаре являются производственными, лежит на потребителе. Указанное означает, что если потребитель не получил удовлетворения своего требования, он должен за свой счет провести экспертизу товара. Если экспертиза установит, что недостатки являются производственными, то потребитель будет вправе требовать удовлетворения своего требования и возмещения убытков, т.е. затрат на проведение экспертизы.

При обнаружении в товаре недостатка и для удовлетворения любого из требований, предусмотренных Законом, потребителю необходимо обратиться к продавцу (изготовителю, импортеру) с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, с четко сформулированными требованиями, к претензии приложить копии всех имеющихся документов (кассовый, товарный чеки, гарантийный талон, акт технического состояния товара в сервисном центре и т.д.).

Если спор не получилось урегулировать в досудебном порядке, потребитель имеет право обратиться в суд с иском заявлением для защиты своих прав и законных интересов.

В случае принятия решения о подаче заявления в суд специалисты территориального отдела (телефон 84997849300, 84959193691, адрес: 109117, г.Москва, Волгоградский проспект, д.113, корп.5) готовы подготовить исковое заявление в защиту прав и законных интересов потребителя либо на основании ч. 1 ст.47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и п.5 ст. 40 Закона РФ орган государственного надзора может быть привлечен судом к участию в деле либо вправе вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

---

Адрес страницы: <http://tekstilschiky.mos.ru/presscenter/news/detail/1455243.html>

---

[Управа района Текстильщики города Москвы](#)