Технически сложные товары бытового назначения: что должен знать потребитель.

Специалисту Чистопольского территориального органа Госалкогольинспекции Республики Татарстан в Алексеевском районе продолжают поступать обращения по нарушенным правам в сфере розничной торговли технически сложными товарами, которые утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 N924 "Об утверждении перечня технически сложных товаров".

Разъясняем:

Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки, не подлежат обмену или возврату в течение 14 дней, если они надлежащего качества. Поэтому покупая технически сложный товар необходимо помнить, что вернуть его в магазин можно только при наличии в нем недостатков, либо если не представлена полная и достоверная информация о товаре.

В соответствии требованиями ст.18 Закона Российской Федерации №2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) 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 течении 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 настоящим законом сроков устранения недостатков товара;

- невозможность использование товара в течении каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков».

На основании ст.22 Закона - требования потребителей о возврате уплаченной за товар денежной суммы, вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления не надлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течении десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

Если потребитель выдвигает требование о замене технически сложного товара, то продавец обязан заменить такой товар в течении семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара - в течении двадцати дней со дня предъявления указанного требования ( ст. 21 Закона).

В соответствии со ст.20 Закона - срок устранения недостатков отвара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

В случае невыполнения требований потребителя в сроки, пересмотренные статьями                 20-22 настоящего Закона, потребитель в праве по своему выбору предъявить иные требования.

В соответствии с требованиями ст.18, п.7 Закона - доставка крупногабаритного товара или товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляется силами и за счет продавца. В случае неисполнения данной обязанности, а так же при отсутствии продавца в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

На период ремонта технически сложного товара или если для замены товара потребуется больше семи дней по требованию потребителя продавец в течении трех дней со дня предъявления требования о ремонте или о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период ремонта или замены товара длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет.

При обнаружении в технически сложном товаре недостатков потребителю необходимо определиться с видом требования и обратиться с письменным заявлением (претензией) к продавцу.

Рекомендуем, приложить к претензии копии документов, подтверждающих приобретение и плату товара. Однако отсутствие чека или иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении требований потребителя. В этом случае потребитель в подтверждении приобретения и оплаты отвара вправе ссылаться на свидетельские показания.

Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу, попросив его на втором экземпляре зафиксировать факт и дату обращения, либо направить по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

За консультацией по вопросам можно обратиться в Чистопольский территориальный орган Госалкогольинспекции по Республике Татарстан по телефону 8(84342) 5-49-85, 8(84341) 2-30-77.

Чистопольский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан