

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 товара.

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., 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 потребителя 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 товары такого рода обычно используются, 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 возмещения 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 10.11.2011г. №924 – 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 предназначенные для передвижения по снегу; суда спортивные, туристические и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем); оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющие сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями; системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая но-

утбуки 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 и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления; 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. 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 весом 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 четко 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, должность, 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 исследований 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, так как он уполномочен заводом-изготовителем на ремонт товаров, а это значит, что он заинтересованное лицо. 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.

Отдел по развитию малого и среднего бизнеса администрации г. Железногорска-Илимского