

# ПАМЯТКА

## ПОКУПАТЕЛЮ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ



Все мы постоянно покупаем различные товары. К сожалению, зачастую эти товары не отличаются надлежащим качеством. Именно поэтому каждому потребителю необходимо знать и уметь применять свои права. Грамотное использование своих знаний поможет не только вернуть денежные средства за некачественный товар, но и получить с недобросовестного продавца неустойку и компенсацию морального вреда.

В настоящее время рынок технически сложных товаров очень разнообразен, поэтому выбрать нужную модель не просто. Для того, чтобы приобретенная техника не принесла огорчений, необходимо знать:



**Технически сложные товары** - это бытовые радиоэлектронная аппаратура, средства связи, вычислительная и множительная техника, фото- и киноаппаратура, часы, музыкальные товары, электробытовые приборы, машины и инструменты, бытовое газовое оборудование и устройства, другие технически сложные товары бытового назначения (глава IV Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 года № 55).

Отнеситесь к покупке обдуманно и взвешенно, ведь как правило, деньги придется заплатить немалые, а права на ошибку в выборе у вас нет, так как многие из **технически сложных товаров бытового назначения *надлежащего качества***, на которые **установлены гарантийные сроки, не подлежат возврату или обмену на аналогичный товар других размеров, формы, габаритов, расцветки или комплектации**. Перечень таких товаров установлен Постановлением Правительства № 55 от 19.01.1998 г., в него включены: станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства.

Если Вы приняли решение и твердо намерены совершить покупку, знайте, что **перед тем как покупать товар**, Вы имеете право проверить его в работе (если для его подключения не требуется специального оборудования). Кроме того, не поленитесь тщательно изучить прилагающиеся к технике документы: технический паспорт, инструкцию по эксплуатации, гарантийный талон и др. Вместе с товаром не забудьте получить кассовый или товарный чек, а также проконтролировать, сделал ли продавец необходимые отметки в гарантийном талоне (данные о продавце, печать). Если вдруг вышеуказанные документы будут утеряны, необходимо помнить, что отсутствие у потребителя кассового или товарного чека, либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является впоследствии основанием для отказа в удовлетворении его требований и не лишает его возможности сослаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий.

В случае, **если доставка товара осуществлялась продавцом**, при его приемке обязательно проведите внешний осмотр товара, проверьте наличие необходимых комплектующих деталей и сопроводительных документов.

Помните! Если производитель оговаривает обязательность введения в эксплуатацию техники специалистами - твердо придерживайтесь этих требований, ведь именно здесь сработает правило - скупой платит дважды. Сэкономив небольшую сумму денег на подключении, Вы можете потерять право на гарантийное обслуживание.

И вот, желаемый товар дома. Казалось бы, теперь можно только радоваться, но **приобретенная техника начала «капризничать»**. В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», в отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков **в течение 15 дней со дня передачи потребителю такого товара** 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.

Необходимо отметить, что Постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2011г. № 924 утвержден **перечень технически сложных товаров, о которых идет речь в статье 18 названного Закона** (он приведен ниже).

**По истечении указанного срока** данные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение 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.

При этом необходимо помнить, что **на протяжении всего гарантийного срока**, установленного на технику, потребитель имеет право на предъявление требования о безвозмездном устранении недостатков в товаре.

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

В случае, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, **но в пределах двух лет**, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» (замена товара, уменьшение покупной цены, безвозмездное устранение в товаре недостатков, расторжение договора купли-продажи), если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

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

**Ваши требования должны быть предъявлены продавцу, производителю, либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.**

Письменная претензия в этом случае составляется в двух экземплярах. В данном письменном обращении должны быть чётко описаны недостатки товара и сформулированы Ваши требования. Один экземпляр претензии необходимо вручить уполномоченному лицу, либо направить заказным письмом (с уведомлением). В случае личного вручения претензии, на втором экземпляре должна остаться отметка о ее надлежащем вручении: дата, должность, Ф.И.О. лица, принявшего претензию.

Продавец или организация, выполняющая функции продавца на основании договора с ним, обязаны принять товар ненадлежащего качества у покупателя, а в случае необходимости провести проверку качества товара. Покупатель вправе участвовать в проверке качества товара. При возникновении спора о причинах появления недостатков товара продавец или организация, выполняющая функции продавца на основании договора с ним, обязаны провести экспертизу товар за свой счет. Покупатель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Сроки рассмотрения претензий также установлены Законом РФ «О защите прав потребителей» и составляют:

- \*в случае предъявления требования о расторжении договора купли-продажи – 10 дней,
- \* предъявления требования о замене товара с недостатком – 7 дней, при проведении проверки качества – 20 дней,
- \*предъявления требования о безвозмездном устранении в товаре недостатков – до 45 дней.

**ПЕРЕЧЕНЬ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ**  
(согласно Постановлению Правительства РФ от 10.11.2011г. № 924)



1. Легкие самолеты, вертолеты 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 передвижения 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 вычислительные машины.

8. Лазерные или 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.