Права потребителя. Как вернуть технически сложный товар

Рассмотрим, какие права потребитель имеет для  возврата технически сложного товара в магазин.

Согласно Перечня технически сложных товаров, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. N 924, к технически сложным товарам относятся:

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.

Вы приобрели товар и обнаружили недостаток, и если со дня покупки прошло не более 15 дней, вы вправе:

1)                   отказаться от некачественного товара и получить назад уплаченные за него деньги;

2)                   произвести обмен на аналогичный товар;

3)                   произвести обмен на товар другой марки (артикула, модели);

4)                   потребовать уменьшения покупной цены;

5)                   потребовать безвозмездного незамедлительного ремонта или возмещения расходов на устранение недостатков товара потребителем или третьим лицом.

Если вещь приобретена более 15 дней назад, в пределах гарантийного срока вы также имеете право выбрать одно из названных требований. Однако те из них, которые указаны в пунктах 1-3, можно заявить, только если выполняется какое-либо из следующих условий:

1)товар имеет существенный недостаток;

2)   продавец нарушил сроки ремонта;

3) вследствие необходимости устранения недостатков товара он не может использоваться в совокупности более 30 дней в течение каждого года гарантийного срока.

Учтите, что по истечении гарантийного срока права требования потребителя не всегда прекращаются. По части 5 статьи 19 Закона (Федеральный Закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-I), если гарантийный срок составляет менее двух лет, то потребитель вправе заявить претензию по его истечении, но в пределах двух лет.

Единственный, но существенный момент: на покупателя в этом случае ложится бремя доказывания обстоятельства, что недостаток товара возник до того, как он был ему передан или по причинам, возникшим до этого момента. Как правило, в качестве доказательства используется заключение, составленное экспертом.

Если гарантийный срок на товар не установлен, права требования все же могут быть заявлены потребителем в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи ему товара, если более длительный срок не предусмотрен законом или договором. В соответствии с частью 6 статьи 18 Закона о защите прав потребителей, бремя доказывания ложится на покупателя аналогично описанному в предыдущем абзаце.

Давайте разберемся с некоторыми вопросами, которые могут возникнуть.

Какой недостаток товара считается существенным?

Недостаток товара считается существенным, если:

1.                  его невозможно устранить;

2.                  недостаток выявляется неоднократно;

3.                  недостаток появляется вновь после устранения;

4.                  недостаток не может быть устранен без несоразмерных затрат времени;

5.                  недостаток не может быть устранен без несоразмерных расходов;

6.                  другие подобные недостатки.

Обратите внимание на то, что перечень признаков существенности недостатка не является исчерпывающим, поэтому если вы считаете, что недостаток приобретенной вами вещи существенный, но он не подходит под названные в законе признаки, вы вправе отстаивать свою точку зрения.

Каковы сроки ремонта и что считается их нарушением?

В соответствии со статьей 20 Закона:

- срок ремонта может быть определен соглашением между продавцом и покупателем в письменной форме, но не должен превышать 45 дней. Соглашение можно составить в произвольной форме с указанием наименования продавца и покупателя; названия товара, его модели, артикула, серийного номера или других идентификационных признаков; срока для устранения недостатков.

Наверное, излишне напоминать, что, как в любом документе, в соглашении должна фигурировать дата его заключения, подписи сторон и печать продавца. Если соглашение между продавцом и покупателем не заключалось, ремонт должен быть произведен в кратчайший объективно необходимый срок для устранения недостатка обычным способом.

 Как вы понимаете, в каждом конкретном случае этот период будет разным. Справку об обычной продолжительности ремонта при необходимости можно получить из мастерских и сервисных центров, не связанных с продавцом и независимых от него.

Говоря о ремонте технически сложных товаров, которые в большинстве своем являются товарами длительного пользования, не могу не напомнить о том, что по части 2 статьи 20 Закона, вы вправе требовать бесплатного предоставления товара с аналогичными потребительскими свойствами на время устранения недостатков в вашей покупке. Небольшие исключения из этого правила содержатся в Перечне, утвержденном постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55.

Как определить, истек ли гарантийный срок на товар?

Сведения о гарантийном сроке содержатся в документах, переданных вам при совершении покупки. Это может быть гарантийный талон, книжка или просто отметка о гарантии в чеке или техническом паспорте.

Гарантийный срок начинает течь:

·                     с момента передачи товара покупателю;

·                     с другой даты, установленной договором;

·                     если момент передачи товара установить невозможно – со дня изготовления товара;

·                     если момент купли-продажи и время получения товара потребителем не совпадают, то с даты доставки товара потребителю;

·                     когда потребитель лишен возможности использовать товар по вине продавца – с момента устранения продавцом обстоятельств, препятствующих эксплуатации;

·                     когда дату доставки или дату устранения обстоятельств, препятствующих эксплуатации, установить невозможно – с момента совершения купли-продажи;

·                     для сезонных товаров – с момента наступления сезона.

Если вы сдаете товар в ремонт, время, пока вещь вами не используется, приплюсовывается к гарантийному сроку. Чтобы подтвердить такой период, при получении вещи из ремонта требуйте от продавца предоставить документ, в котором зафиксированы данные:

Ø    о дате вашего обращения с требованием об устранении обнаруженных недостатков;

Ø    о дате передачи товара для устранения недостатков;

Ø    о дате ремонта с описанием неисправностей товара;

Ø    об использованных запасных частях (деталях, материалах);

Ø    о дате выдачи вам товара по окончании ремонта.

Документ должен быть подписан, подпись удостоверена печатью.

Обнаружив недостатки в приобретенном технически сложном товаре, составьте претензию. Возможно, дело не ограничится проверкой качества товара, и потребуется проведение экспертизы. В пределах гарантийного срока она проводится за счет продавца, в других случаях – за счет покупателя.

Наконец, хочу обратить ваше внимание на то, что обратиться с требованиями о  замене некачественного товара на товар другой марки, модели, артикула или о возврате денег за него, можно не только к продавцу, но также к изготовителю или импортеру.