

Памятка потребителю. На что обратить внимание при выборе технически сложных товаров бытового назначения

При покупке бытовой техники следует обратить внимание на следующие моменты. Купить бытовую технику можно различными способами: Надежнее приобретать бытовую технику в специализированных магазинах. В этом случае Вы наиболее защищены от покупки некачественного товара. Также следует обратить внимание у кого Вы покупаете товар. Продавец обязан предоставить Вам сведения о наименовании своей организации; месте ее нахождения (адрес); режиме работы.

В случае если продавец - индивидуальный предприниматель, обязан предоставить информацию о государственной регистрации; наименовании зарегистрировавшего его органа. При этом обращаем внимание, что до заключения договора розничной купли-продажи Вы имеете право: осмотреть товар; потребовать проведения в Вашем присутствии проверки свойств или демонстрации использования товара, если это не исключено ввиду характера товара.

Определившись с выбором бытовой техники:

проверьте комплектность товара;

ознакомьтесь с инструкцией по эксплуатации и гарантийными обязательствами;

осмотрите и протестируйте товар.

Оплачивая товар, внимательно прочтите все документы, которые Вами подписываются. При передаче товара продавец передает Вам кассовый (товарный) чек, комплект принадлежностей, установленный изготовителем товара, гарантийный талон фирмы-производителя. Удостоверьтесь, что гарантийный талон заполнен, в случае отсутствия необходимых отметок в гарантийном талоне авторизованный сервисный центр фирмы-производителя может отказать в гарантийном обслуживании.

Товар до подачи в торговый зал или к месту выдачи покупки должны пройти предпродажную подготовку, которая включает: распаковку товара, удаление заводской смазки, пыли, стружек; осмотр товара; проверку комплектности, качества изделия, наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе; при необходимости сборку изделия и его наладку.

Образцы предлагаемых для продажи товаров должны быть размещены в торговом зале, иметь оформленные ярлыки с указанием наименования, марки, модели, артикула, цены товара, а также краткие аннотации, содержащие его основные технические характеристики. По требованию покупателя он должен быть ознакомлен с устройством и действием товаров, которые должны демонстрироваться в собранном, технически исправном состоянии. Товары, не требующие специального оборудования для подключения, демонстрируются в действующем состоянии.

Продавец или организация, выполняющая функции продавца по 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 обязательными требованиями 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 товаров. Если стоимость сборки и (или) установки товара включена в его стоимость, то указанные работы должны выполняться продавцом или соответствующей организацией бесплатно.



В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителя» от 7.02.1992г. № 2300-1 (далее по тексту - Закон) потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе: потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

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 течение 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 использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков. Требования, указанные в настоящей статье, предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований. Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не



установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

В отношении технически сложного товара в качестве недостатка товара по пункту 1 статьи 18 Закона о защите прав потребителей следует понимать различные недостатки товара, на устранение которых в совокупности затрачивается время, приводящее к невозможности использования товара (работы, услуги) более чем тридцать дней в течение каждого года гарантийного срока.

Из этого следует, что продавец обязан принять товар и провести проверку качества товара - это его обязанность, проверка качества товара проводится в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет.

В случае выявления недостатка в товаре, за который не отвечает потребитель, он вправе обменять на аналогичный товар или обменять на другую модель с доплатой или выплатой с разницей между стоимостью товара, расторгнуть договор купли - продажи и потребовать возврат денежных средств, а также провести гарантийный ремонт.

За нарушение срока проведения проверки качества товара, устранения недостатка в товаре, отказа продавца провести проверку качества, потребитель вправе обменять на аналогичный товар или обменять на другую модель с доплатой или выплатой с разницей между стоимостью товара, расторгнуть договор купли - продажи и потребовать возврат денежных средств.

В связи с чем, в случае обнаружения недостатка в товаре, потребитель вправе обратиться с письменной претензией к продавцу, заявить свои требования, срок рассмотрения претензии в соответствии со ст. 22 Закона - десять дней.

В случае неудовлетворения требований, то в соответствии со ст. 11 Гражданского Кодекса РФ защиту нарушенных или оспоренных гражданских прав осуществляет в соответствии с подведомственностью дел, установленной процессуальным законодательством судебном порядке.

