**Информация для потребителей об особенностях продажи технически сложных товаров бытового назначения**

Особенности продажи технически сложных  товаров бытового назначения

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 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.

Лицо, осуществляющее продажу, по требованию покупателя проверяет в его присутствии качество товара, его комплектность, наличие относящихся к нему документов, правильность цены.

При передаче технически сложных бытовых товаров покупателю одновременно передаются установленные изготовителем товара комплект принадлежностей и документы (технический паспорт или иной заменяющий его документ с указанием даты и места продажи, инструкция по эксплуатации и другие документы).

Вместе с товаром покупателю передаётся также товарный чек

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 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 товаров.

Если стоимость сборки и (или) установки товара включена в его стоимость, то указанные работы должны выполняться продавцом или соответствующей организацией бесплатно.

В случае доставки крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счёт продавца.

Обмен технически сложных  товаров бытового назначения надлежащего качества:

По общему правилу в соответствии со ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе обменять, вернуть непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар, если он не подошёл по форме, габаритам фасону, расцветке, размеру, комплектации. Однако обмену подлежат не все товары.

Так, согласно Постановлению Правительства РФ № 55 в редакции от 21.08.2012г.  Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (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)  надлежащего качества не подлежат обмену или возврату.

Права потребителей при обнаружении недостатков в технически сложных товарах бытового назначения

Недостаток товара - несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар 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 устранён без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

В отношении следующих групп технически сложных товаров, утверждённых Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011г. № 924:

     - лёгкие самолёты, вертолёты и летательные аппараты  с   двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);
      - 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, туристские 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, имеющее сенсорный экран   и обладающее двумя и более функциями;
      - системные блоки, компьютеры стационарные и портативные,   включая ноутбуки, 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 них 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 перерасчётом 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, определённый в письменном виде  - 45 дней);

        - невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

В случае если товар является технически сложным, но не входит в указанный перечень, то в соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п.27 Правил продажи отдельных видов товара покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору 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 возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

      - расторжение договора купли-продажи с возвратом уплаченных денежных средств за товар.

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. Подтверждением факта приобретения товара могут быть: показания свидетелей, видеозапись магазина, переписка сторон и иные доказательства.

Сроки предъявления требований при обнаружении недостатков в товаре:

В соответствии со ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей»  потребитель вправе предъявить вышеуказанные требования в отношении недостатков товара к продавцу, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Если потребитель лишён возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (например, товар нуждается в специальной установке, подключении, в нем имеются недостатки), гарантийный срок приостанавливается до устранения продавцом таких обстоятельств.

Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар.

В случае, если гарантийный срок составляет менее 2-х лет и недостатки обнаружены по истечении гарантийного срока, но в пределах 2-х лет то продавец (изготовитель) несет ответственность если потребитель докажет, что недостатки возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

  Обнаружив в товаре существенный недостаток после истечения 2-х летнего срока с момента передачи товара потребителю, потребитель вправе требовать безвозмездного устранения недостатков товара. Требование может быть предъявлено только изготовителю товара либо к уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, или импортёру в течение срока службы, а если он не установлен, то в течение 10-ти лет со дня передачи товара потребителю (это касается только товаров длительного пользования). Кроме того потребитель обязан доказать, что недостаток возник до передачи товара потребителю или по причинам возникшим до этого момента. Если указанное требование не будет удовлетворено в течение 20-ти дней со дня его предъявления потребителем или выяснится, что обнаруженный недостаток является неустранимым, то потребитель вправе по своему выбору предъявить изготовителю и другим вышеуказанным лицам иные требования, указанные в п.3 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» или возвратить товар и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

Действия потребителя в случае обнаружения недостатков в технически сложных товарах бытового назначения:

Потребителю необходимо обратиться к продавцу товара (изготовителю, уполномоченной организации и т.д.) с претензией. Рекомендуем обращаться с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, в которой потребитель должен указать выявленные недостатки и сформулировать свои требования. Один экземпляр претензии вручается продавцу, либо направляется заказным письмом с уведомлением о вручении. В случае личного вручения претензии, на втором экземпляре, который остаётся у потребителя, продавец должен указать дату, Ф.И.О., должность, подпись лица, принявшего претензию, поставить печать или штамп продавца (при наличии).

# Памятка потребителю. Права потребителя при покупке технически сложных товаров

Технически сложный товар – это товар длительного пользования, выполняющий не менее двух функций, со сложным внутренним устройством, имеющий инструкцию по эксплуатации, правила безопасного использования и гарантийный срок.

К технически сложным товарам в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011г. № 924 относятся: мобильные телефоны с сенсорным экраном, часы наручные, карманные механические и электронные с двумя и более функциями, компьютеры, ноутбуки, цифровые фото- и видеокамеры, холодильники, электроплиты и другие электробытовые приборы, машины и инструменты, другие устройства.

**Особенности продажи технически сложных товаров**

- наличие ярлыков на образцах с указанием наименования, марки, модели, краткой аннотации товара, цены товара,

- обязательная предпродажная подготовка - распаковка, осмотр, проверка комплектности, качества, наличия необходимой информации, при необходимости сборка и наладка,

- демонстрация товара по требованию потребителя в собранном технически исправном состоянии,

- передача принадлежностей и документов (технический паспорт, иной документ с указанием даты и места продажи, инструкция по эксплуатации и другие),

- сборка, установка, подключение. В случае, если самостоятельная сборка и (или) подключение не допускаются, их обязан осуществить продавец.

**Информация для потребителя**

Продавец обязан своевременно довести до потребителя необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора (Закон РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.).

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом. Сведения, характеризующие товар (новый, бывший в употреблении, имеющий недостатки), указываются на ярлыке.

При покупке товаров, бывших в употреблении, покупателю должны быть переданы вместе с товаром, в отношении которого установлен гарантийный срок, если он не истек (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 потребителя на использование оставшегося гарантийного срока.

**Возврат товара надлежащего качества**

Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года, надлежащего качества, не подошедшие Вам по каким-либо характеристикам (цвет, модель, размер и другое), не подлежат обмену или возврату! (Постановление Правительства РФ № 2463 от 31.12.2020 г.). Помните, что вернуть технически сложный товар в магазин можно только при наличии в нём недостатков, либо если не предоставлена полная и достоверная информация о товаре.

**Права потребителя при обнаружении недостатков**

Недостаток товара – несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар 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.

**Выявление недостатков в течение 15 дней со дня передачи товара**

 Потребитель вправе потребовать по своему выбору:

-    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 возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

-    расторжение договора купли-продажи с возвратом уплаченных денежных средств за товар.

Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков!

Внимание! Если для замены товара требуется более 7 дней, а также на период гарантийного ремонта товара, по требованию потребителя продавец обязан безвозмездно предоставить во временное пользование товар, обладающий этими же основными потребительскими свойствами в трёхдневный срок. Перечень товаров, на которые указанное требование не распространяется, установлен Постановлением Правительства РФ № от 31.12.2020 N 2463. Например, это автомобили, электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях и другие товары.

**Выявление недостатков по истечению 15 дней со дня передачи товара**

В отношении технически сложных товаров, которые входят в перечень, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011г. № 924, потребитель вправе потребовать по своему выбору:

-    соразмерного уменьшения покупной цены;

-    незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещение расходов на их исправление.

 Внимание! Потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы, или потребовать замены товара на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены 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.

К таким товарам относятся, например, автотранспортные средства; мотоциклы, мотороллеры; холодильники и морозильники; стиральные и посудомоечные машины; электрические и комбинированные плиты, персональные компьютеры, цифровые фото- и видеокамеры и другие.

**Алгоритм действий потребителя при обнаружении недостатков товара**

1. Обращение к продавцу товара (изготовителю, уполномоченной организации и т.д.) с письменной претензией.

Внимание!

В случае, если недостатки обнаружены в течение гарантийного срока, продавец обязан провести за свой счет:

- проверку качества товара,

- в случае спора о причинах возникновения недостатков товара и несогласия потребителя с результатами проверки качества - экспертизу товара.

2. Обращение в суд с исковым заявлением о защите прав потребителей.