

Возврат и обмен технически сложного товара

У потребителей часто возникает вопрос: - Возможен ли возврат или обмен технически сложного товара, если он надлежащего качества?

Сначала необходимо уточнить, что относится к технически сложным товарам, перечень которых утвержден Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924.

В данный перечень включены:

1. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры, снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).
2. Тракторы, мотоблоки, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
3. Транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
4. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями (мобильные телефоны).
5. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины
6. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления
7. Комплекты спутникового телевидения, телевизоры, игровые приставки с цифровым блоком управления
8. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование.
9. Холодильники, морозильники, посудомоечные, автоматические стиральные, сушильные машины, кофемашины, кухонные комбайны, электрические и газозлектрические плиты, варочные панели, встраиваемые микроволновые печи, роботы-пылесосы, кондиционеры, электрические водонагреватели.
10. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями
11. Бытовые электроинструменты.

Следовательно, требовать возврата денежных средств за технически сложный товар, либо его обмен, если он надлежащего качества НЕПРАВОМЕРНО.

Согласно статье 18 Закона «Закона о защите прав потребителей» 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:

1. Обнаружение существенного недостатка товара. Существенный недостаток – это недостаток, который проявляется неоднократно, возникает вновь после его устранения, либо на его устранение потребуются несоизмеримые затраты времени или расходы.

Пример: У смартфона в течение гарантийного срока сломалась фотокамера, телефон был сдан на ремонт, после ремонта недостаток проявился вновь.

2. Нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара. Ремонт товара определяемый в письменной форме не может превышать 45 дней;

Пример: Ноутбук был сдан на гарантийный ремонт. Ремонт продлился 50 дней.

3. Невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Пример: Телевизор находился на гарантийном ремонте 20 дней, спустя некоторое время был опять сдан на гарантийный ремонт, но уже по другому поводу. Второй ремонт длился 5 дней. После сдачи в ремонт в третий раз, при проведении работ было выяснено, что ремонт займет более 10 дней. В данном случае совокупность всех дней ремонта превысила 30 дней.

При отказе покупателя от товара продавец должен возвратить ему уплаченную сумму в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

*Информация подготовлена специалистами отделения по защите прав потребителей
– Консультационного центра с использованием материалов СПС КонсультантПлюс*