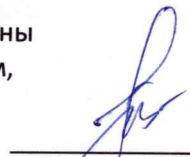


Руководители:

Главного врача Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в г. Каменске-Уральском, Каменском районе, Сухоложском и Богдановичском районах

  
расшифровка подписи

Тагильцева Полина Александровна

Исполнитель:

начальник отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Каменск-Уральского ФФБУЗ «ЦГиЭ в СО»

  
расшифровка подписи

Паластрова Анастасия Геннадьевна  
тел. 8(3439) 37-08-06

### Технически сложные товары.

#### Обмен товара надлежащего качества при дистанционном способе продажи.

Консультационный пункт по вопросам защиты прав потребителей Каменск-Уральского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» напоминает, что, когда вы приобретаете конструктивно сложный товар, необходимо понимать и осознавать особый механизм его возврата и обмена.

**Прежде всего технически сложные товары** - это потребительские товары длительного пользования, имеющие сложное внутреннее устройство и выполняющие пользовательские функции на высоко технологическом уровне с использованием различных энергоресурсов.

В этой связи, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон о защите прав потребителей) предусмотрен особый порядок возврата и обмена технически сложных товаров, включенных в перечень, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 N 924.

#### **К таким товарам относятся:**

- легкие самолеты, вертолеты 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, комбинированные холодильники-морозильники, посудомоечные, автоматические стиральные, сушильные и стирально-сушильные машины, кофемашины, кухонные комбайны, электрические и комбинированные газоэлектрические плиты, электрические и комбинированные газоэлектрические варочные панели, электрические и комбинированные газоэлектрические духовые шкафы, встраиваемые микроволновые печи, роботы-пылесосы, кондиционеры, электрические водонагреватели;
- часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями;
- инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические).

**Различными механизмом возврата и замены такого товара зависит от срока обнаружения в нем соответствующих недостатков.**

Так, например, потребитель вправе требовать замены технически сложного товара либо отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы независимо от того, насколько существенными <1> были отступления от требований к качеству товара, если требования были предъявлены в течение пятнадцати дней со дня его передачи потребителю (абзац 8 пункта 1 статьи 18 Закона о защите прав потребителей, пункт 38 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 N 17).

**По истечении пятнадцати дней со дня его передачи отказ от исполнения договора купли-продажи либо требование о замене технически сложного товара могут быть удовлетворены при наличии хотя бы одного из перечисленных в пункте 1 статьи 18 Закона о защите прав потребителей случаев:**

- обнаружение существенного недостатка товара (пункт 3 статьи 503, пункт 2 статьи 475 Гражданского кодекса Российской Федерации);
- нарушение установленных Законом о защите прав потребителей сроков устранения недостатков товара (статьи 20, 21, 22 Закона о защите прав потребителей);
- невозможность использования товара более 30 дней (в совокупности) в течение каждого года гарантийного срока вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

**При приобретении технически сложного товара ненадлежащего качества в интернет-магазине (дистанционным способом) действуют те же правила возврата, что и при совершении покупки в "обычном" магазине.**

Особо следует отметить, что в соответствии с новыми правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи **технически сложные товары бытового назначения надлежащего качества (без недостатков), на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года, не подлежат обмену в порядке и по основаниям, установленным статьей 25 Закона о защите прав потребителей.**

Однако при приобретении таких товаров дистанционным способом действуют иные правила, поскольку приобретение товара в интернет-магазине не похоже на покупку в "обычном" магазине тем, что на стадии выбора товара и во время оформления сделки ознакомиться с ним возможно только по описанию, поэтому законодатель установил дополнительные гарантии для защиты прав потребителя от недобросовестных действий хозяйствующего субъекта.

**В связи с этим, при приобретении технически сложного товара бытового назначения дистанционным способом его возврат (применительно к товару надлежащего качества) возможен в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней, в случае, если сохранены его потребительские свойства и товарный вид, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.**

Отсутствие документа, подтверждающего факт и условия покупки технически сложного товара бытового назначения у продавца, **не лишает потребителя возможности ссылаться на другие доказательства его приобретения** (пункт 4 статья 26.1 Закона о защите прав потребителей).

Еще один важный момент, который следует знать потребителю **при покупке технически сложного товара дистанционным способом, заключается в том, что, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента его передачи.**

Напоминаем, для получения консультаций и оказания правовой помощи при нарушении потребительских прав граждане могут обращаться в отдел экспертиз в сфере защиты прав потребителей, реализующий функции Консультационного пункта для потребителей Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области в городе Каменск-Уральский, Каменском районе, Сухоложском и Богдановичском районах».

**Мы находимся по адресу: г. Каменск-Уральский, пр. Победы, д.97, каб. 107, тел. 37-08-06, по предварительной записи.**

-----  
**<1> Существенный недостаток товара - 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 (абзац 9 преамбулы Закона о защите прав потребителей).**