

должен вернуть товар с недостатками. При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

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 срока устранения недостатков товара (указанный срок не может превышать 45 дней);
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 10.10.2011 г. №924.

Одно из вышеуказанных требований указывается в претензии и предъявляется продавцу в письменной форме. Претензия составляется в двух экземплярах, один экземпляр передается исполнителю, на экземпляре потребителя, исполнитель должен сделать отметку о получении претензии, указав свое ФИО, дату, поставить подпись.

В случае непринятия исполнителем претензии, потребитель направляет ее на юридический адрес исполнителя по почте заказным письмом с уведомлением.

При отказе исполнителя удовлетворить требование в досудебном порядке потребитель вправе обратиться в суд для защиты своих прав.

Информация о специалистах по защите прав потребителей администраций районов (округа по районам) города Новосибирска

Дзержинский район	Проспект Дзержинского, д.16, каб.328, 329	227-57-78
Калининский район	ул. Б. Хмельницкого, д.14/3, каб.310	228-73-94
Кировский район	ул. Петухова, д.18, каб.307	342-59-65
Ленинский район	ул. Станиславского, д.6-а каб.311	228-84-16
Октябрьский район	ул. Сакко и Ванцетти, д.33, каб.416	228-82-06
Первомайский район	ул. Физкультурная, д.7, каб.103	228-85-08
Советский район	Проспект Академика Лаврентьева, д.14 каб.207	228-87-53
Центральный округ	ул. Ленина, 57, каб.211-а	227-55-18
Отдел по защите прав потребителей и отдельных категорий граждан	Красный проспект, 34, каб.127	227-42-35



Отдел по защите прав потребителей и отдельных категорий граждан управления социальной поддержки населения мэрии города Новосибирска

ПРИБРЕТЕНИЕ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ



Продажа технически сложных товаров регулируется Законом РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон), Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи (далее – Правила), утвержденными Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463.

Приобретая технически сложный товар, потребителю необходимо с особым вниманием подойти к его выбору пользуясь рядом несложных правил, которые помогут избежать поспешного принятия решений.

Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельностью.

Основные права потребителей

- на получение необходимой и достоверной информации о товарах (работах, услугах), обеспечивающих возможность их правильного выбора (цена; информация об изготовителе, продавце; о потребительских свойствах товара; правила использования, хранения; срок годности и гарантийный срок и др.);
- на безопасный и качественный товар (работу, услугу);
- на свободу заключения договора приобретения товаров (работ и услуг);
- на возмещение ущерба;
- на судебную защиту;
- на потребительское образование.

Особенности продажи технически сложных товаров.

На торговых объектах (за исключением мест, которые определяются продавцом и не предназначены для свободного доступа потребителей) не допускается ограничение прав потребителей на поиск и получение любой информации в любых формах из любых источников, в том числе путем фотографирования товара, если такие действия не нарушают требования законодательства Российской Федерации и международных договоров Российской Федерации. При продаже товаров потребителю предоставляется возможность самостоятельно или с помощью продавца ознакомиться с необходимыми товарами.

Продавец обязан обеспечить наличие ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, цены за единицу измерения товара (вес (масса нетто), длина и др.).

Образцы технически сложных товаров бытового назначения, предлагаемых для продажи, должны быть размещены в торговом помещении и сопровождаться краткими аннотациями, содержащими технические характеристики.

Лицо, осуществляющее продажу технически сложных товаров бытового назначения, должно проверить в его присутствии комплектность товара, наличие относящихся к нему технических и (или) эксплуатационных документов, правильность цены.

Если кассовый чек на товар, электронный или иной документ, подтверждающий оплату товара, не содержит наименование товара, артикул и (или) модель, сорт (при наличии), вместе с товаром потребителю по его требованию передаётся товарный чек, в котором указываются эти сведения, наименование продавца, дата продажи и цена товара, дата продажи и цена товара, и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

Продавец или иное лицо, выполняющее функции продавца по договору с ним, обязаны осуществить сборку и (или) установку (подключение) на дому у потребителя технически сложного товара бытового назначения, самостоятельная сборка и (или) подключение которого потребителем в соответствии с обязательными требованиями, изложенными в технических и (или) эксплуатационных документах, прилагаемых к товару, не допускается.

Если у продавца отсутствует возможность выполнения работ, он обязан довести до сведения потребителя в момент продажи технически сложного товара бытового назначения информацию о лице, выполняющим указанные работы в субъекте Российской Федерации, в котором была осуществлена продажа технически сложного товара бытового назначения.

Продавец вправе привлекать третье лицо для осуществления сборки и (или) установки (подключения) на дому у потребителя технически сложного товара бытового назначения.

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

Согласно Правил технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года, надлежащего качества не подлежат обмену в течение 14 дней.

При дистанционном способе продажи, на основании статьи 26.1 Закона потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение семи дней.

В случае 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 передачи товара.

Возврат возможен в случае, если сохранены его потребительские свойства и товарный вид, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки технически сложного товара бытового назначения у продавца, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения технически сложного товара.

В соответствии со ст.18 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