

Памятка

«Права и обязанности потребителей при приобретении технически сложных товаров дистанционным способом»

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. К таким товарам относятся:

- автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства,
- 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)
- системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины;
- цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления;
- холодильники, посудомоечные, автоматические стиральные, сушильные и стирально-сушильные машины и т.д.

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.

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.

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 были отступления от требований к качеству товара, если требования были предъявлены в течение пятнадцати дней со дня его передачи потребителю.

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 , - нарушение установленных Законом о защите прав потребителей сроков

устранения недостатков товара (статьи 20, 21, 22), - невозможность использования товара более 30 дней (в совокупности) в течение каждого года гарантийного срока вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Различный механизм возврата и замены такого товара зависит от срока обнаружения в нем соответствующих недостатков.

**Телефонный номер Единого консультационного центра Роспотребнадзора
8 800-555-49-43 (по России звонок бесплатный).**

**Адрес: г. Новосибирск, ул. Спартака, д.8д, каб. №17,
тел. 8 (383) 223-97-86.**

Часы работы с 08-00 до 16-30 (с пн.-пт.) Обед: с 12.00 до 12.30

эл. почта: kc_zpp_nsk@mail.ru