

Гарантийный срок на технически сложный товар



Согласно положениям действующей редакции Закона о защите прав потребителей, большинство непродовольственных товаров можно вернуть в течение 14 суток со дня покупки по субъективным причинам (покупателю не понравились цветовая гамма, фасон, габариты или общая функциональность изделия). В этом случае не имеет значения, исправен непонравившийся вам товар или нет.

Однако есть и исключения из этого правила, к которым, в частности, относятся изделия, классифицируемые законодателем как технически сложные: их можно обменять или вернуть за них деньги только в течение тех же 14 дней и только при наличии изъянов в продукции.

Какие сроки действия гарантии устанавливаются законом на товар со сложным внутренним устройством?

Как уже было упомянуто, вернуть технически сложную вещь или обменять ее на аналогичную можно только при условии выявления в ней серьезных дефектов, портящих внешний вид или препятствующих нормальному функционированию и, следовательно, использованию изделия в целях, для которых оно предназначено.

Потребовать от продавца направления технически сложного товара на гарантийный ремонт возможно в течение всего срока предоставляемого гарантийного срока.

Определение такого периода времени – право, последовательно переходящее, при неиспользовании предыдущим обладателем, от изготовителя к продавцу и далее к государству (в последнем

случае продолжительность срока гарантии принимается равной 2 годам).

Однако вернуть изделие упомянутой выше категории вы можете и по истечении 15 дней, если суммарный срок ремонтных работ по гарантии составляет более 30 суток за 12 месяцев.

Чтобы осуществить возврат товара, его обмен или добиться гарантийного ремонта, составьте письменную претензию к продавцу. Документ должен быть оформлен в двух экземплярах и подписан обеими сторонами.

Претензию вы можете вручить как лично, так и направить ее заказным письмом по Почте России.

Следующий важнейший вопрос, касающийся осуществления гарантийного ремонта технически сложного товара, – собственно, само понятие такого изделия.

В список технически сложных товаров, сообразуясь с Постановлением Правительства России №924 от 10.11.2011 г., следует включить следующие категории продукции:

- Транспортные средства, оснащенные как двигателем внутреннего сгорания, так и электродвигателем, независимо от способа их передвижения – по воздуху, воде, снегу или земле;
- Оснащенные теми же типами двигателей механические средства и их элементы, сконструированные и реализуемые для ведения сельского хозяйства – как частного, так и в государственных масштабах;
- Навигаторы и средства связи бытового назначения, снабженные сенсорными экранами любого типа, включая смартфоны;
- Любые встречающиеся на рынке разновидности электронно-вычислительных машин (ЭВМ) – персональные компьютеры, моноблоки, планшеты, ноутбуки и пр.;
- Многофункциональные устройства (МФУ), предназначенные для копирования/печати/размножения графической

информации (совмещающие в себе функции сканера, принтера и копира);

- Мониторы, оснащенные цифровым блоком управления, равно как игровые приставки, телевизоры, проекторы, средства видео- и фотофиксации;
- Цифровые средства фото- и/или видеосъемки, включая дополнительное оборудование к ним (объективы);
- Поставляемые в комплекте приспособления для приема каналов спутникового телевидения;
- Любая сложная бытовая техника (посудомоечные машины, холодильники, микроволновые печи, пылесосы, плиты для приготовления еды, духовые шкафы, водонагреватели и т.д.).

В отношении технически сложных товаров, входящих в утвержденный законодателем приведенный выше список, действует несколько правил, прописанных в Законе о защите прав потребителей:

- Вы можете вернуть или обменять продукцию данного типа только в течение 14 суток со дня приобретения и при условии обнаружения в предмете сделки купли-продажи существенных недостатков, лишающих вас возможности полноценно использовать изделие без необходимости предпринимать дополнительные меры, не предусмотренные инструкцией по эксплуатации;
- Соответственно, вернуть в течение указанного срока вещь удовлетворительного качества нельзя, в отличие от прочих товаров, не входящих в категорию технически сложных;
- Вы можете вернуть или обменять изделие и после приведенного ранее 14-дневного срока, но только при условии, что были нарушены оговоренные сроки ремонта или ремонт производился каждые 12 месяцев определенного производителем (продавцом или государством) суммарно на протяжении более чем 30 суток;
- Если ни одно из этих условий не выполняется, вы можете, уведомив продавца и получив его согласие, производить

ремонт самостоятельно и за свои деньги, а продавец, по предъявлении вами платежных документов, обязуется возместить понесенные вами расходы. Другой вариант – осуществление гарантийного ремонта за счет продавца в выбранном им сервисном центре. За проведение таких работ вы платить не должны;

- Если выйдет, можете договориться с продавцом о предоставлении скидки на испорченный товар, пропорциональной значимости обнаруженного вами дефекта (или дефектов). Однако помните, что выплата компенсации зависит только от доброй воли продавца.

Понятие существенного недостатка

Следующий важнейший вопрос – что такое существенный недостаток. Как несложно догадаться, таким изъяном не может быть признан любой обнаруженный дефект.

К существенным недостаткам, как определяет законодатель, относятся:

- Дефекты, вновь появляющиеся после окончания ремонтных работ и сдачи товара клиенту;
- Изъяны, на устранение которых будет необходимо потратить значительную денежную сумму или большое количество времени;
- Недостатки, в результате возникновения которых продукция становится опасна для здоровья и жизни пользователя или безопасности окружающей среды;
- Технические проблемы, не позволяющие использовать ранее приобретенное изделие в полной мере согласно инструкции по эксплуатации и здравому смыслу.

Если по предъявлении вами продавцу претензии он не соглашается осуществлять по гарантии ремонтные работы, обменивать товар на такой же хорошего качества или возвращать вам истраченные ранее денежные средства (при условии, что вы обратились за обменом/возвратом до истечения определенного законодателем

срока), вам следует предпринять описанные ниже действия:

- Потребуйте проведения экспертизы. Сначала продавец может провести ее в удобном ему сервисном центре;
- Если результат проведенной продавцом экспертизы вас не устроит (что очень вероятно), обращайтесь за независимой экспертной оценкой. Вам придется за нее заплатить, однако, в случае благоприятного для вас вывода независимого эксперта, расходы на его услуги будут вам в судебном или досудебном порядке возмещены;
- Если, напротив, и независимый эксперт придет к выводу, что причиной появившегося дефекта стали ваши действия или действия третьих лиц, не зависящих от продавца/изготовителя, последний с большой вероятностью откажет вам в осуществлении ремонта по гарантии, тем более – в возврате или обмене вещи.

Если эксперт пришел к выводу, что дефект появился не по вашей вине, а продавец все равно отказывается выполнять свои обязанности, готовьте исковое заявление в суд, к которому приложите результаты независимой экспертизы.