Возврат и обмен технически сложного товара по закону

Продукция, сложная в техническом отношении, указывается в двух списках Закона «0 защите прав потребителей». Но большинство покупателей не считают нужным хотя бы почитать нормативные акты.

В результате они становятся «мишенью» недобросовестных продавцов, которые реализуют некачественный товар. Пользуясь правовой неосведомленностью покупателя, они вводят его в заблуждение и ссылаются при этом на выгодный для себя перечень в случае попытки возврата товара.

Клиент при этом должен знать, относится ли возвращаемое изделие к технически сложным и действительно ли в нем есть дефект. Именно от решения этих вопросов зависит право пользования тем или иным перечнем.

Как можно произвести замену или возврат продукции со сложным внутренним устройством, если ее качество отвечает заявленным характеристикам?

Процедура возврата изделий надлежащего качества описана в статье 25 Закона «0 защите прав потребителей» (дальше Закона). В нем упоминается список товаров, которые являются своего рода исключениями, и порядок обмена их в течение двух недель с момента приобретения.

В первую очередь, речь идет о Перечне непродовольственных

изделий соответствующего качества, которые не могут быть обменены на подобный товар другого фасона, габарита, расцветки, размера, комплектации и возвращены обратно в магазин.

В их число входят технически сложные бытовые вещи, для которых определен гарантийный срок (пункт 11 Правил).

Среди продуктов выделяют:

- бытовые деревообрабатывающие и металлорежущие станки;
- электробытовая техника (холодильники, стиральные машины и прочее);
- радиоэлектроника для населения (телевизоры, компьютеры);
- телефоны, ксероксно-множительное и факсимильное оборудование;
- кино- и фотоаппаратура, видеокамеры;
- электромузыкальные инструменты;
- электронные детские игрушки;
- бытовые газовые приборы и оборудование.

Например, в соответствии с данным Перечнем непродовольственной продукции надлежащего качества, электрочайник относится к технически сложным товарам, но в список технически сложных изделий он не включен.

Поэтому при обнаружении дефекта идите в магазин и обменивайте бракованный электрочайник. При отсутствии же недостатков обменять его невозможно. Немаловажную роль играет вид непродовольственного продукта и реальное наличие в нем изъянов, дефектов и нарушений.

Как обменять технически сложное изделие по истечению двухнедельного срока

Когда с момента покупки технически сложного товара не истекло 14 дней, обменять его на вещь хорошего качества или потребовать возвратить всю уплаченную сумму денег вполне возможно. Сложнее дело обстоит, если установленные 14 дней

истекли со дня покупки сложного в техническом отношении продукта. Как поступить покупателю в таком случае?

Закон предусматривает три возможности удаления дефекта:

- самостоятельно устранить недостатки, если таковые незначительны;
- собрать доказательную базу, подтверждающую, что у покупки обнаружены существенные дефекты;
- при нежелании или невозможности самостоятельного устранения незначительных недостатков можно отдать изделие в ремонт самому реализатору.

Если неисправность повториться снова, то смело обращайтесь к торговцу повторно. В следующий раз требуйте замены испорченного изделия.

Но помните, что в Законе есть один нюанс – каждая письменная претензия должна касаться одного и того же недостатка. Все дубликаты заявлений сохраняйте. Они могут пригодиться, если дело дойдет до судебного разбирательства.

При обнаружении дефекта в технически сложном предмете предъявляйте претензии, оговоренные в ст. 18 Закона. Перед этим проверьте, не включена ли возвращаемая продукция в Перечень технически сложных товаров, который утвержден Постановлением Правительства РФ № 55. Если вещь упоминается в списке и относится к технически сложным, то отказывайтесь от нее или требуйте замены на протяжении 14 дней с момента покупки.

Когда двухнедельный период прошел, и недостаток был обнаружен, то предъявляйте требование о проведении ремонтных работ.

Процедура предусматривается в случае:

- выявления значительного изъяна. Информация по данному вопросу находится в подзаголовке «Что означает понятие «существенный недостаток»;

- нарушения предусмотренных Законом сроков ликвидации дефектов после сдачи изделия в гарантийный сервисный центр. При этом у покупателя имеется квитанция, где указана дата завершения ремонта. Если по истечении этого срока товар не возвратили исправленным, то предъявляйте свои претензии вплоть до полного отказа с возвращением денег;
- отсутствия возможности пользования покупкой на протяжении каждого года гарантийного периода в сумме более чем 30 дней по причине постоянных ремонтов разных дефектов. Уточняя данный пункт можно выделить следующие позиции:
- неисправности должны быть различными;
- приводился неоднократный ремонт – это более одного раза и на протяжении не одного года гарантийного срока, а, как минимум, – двух;
- ремонт изделия стало причиной невозможности его применения более 30 суток в совокупности, например, в 2016 г. – 17 дней, а в 2017 г. – 14 дней.

Что означает понятие»существенный недостаток»?

Закон говорит о том, что этот термин используется, когда:

- дефект устранить невозможно;
- затраты средств и времени по устранению брака непропорциональны результатам. Т.е. стоимость запасных частей и труда оказалась выше стоимости самого товара, а время проведения ремонта превысило установленный Законом лимит;
- после непродолжительной работы устройства дефект повторяется – один и тот же на протяжении одного года гарантийного срока более 2 раз. Факты нарушений должны подтверждаться не устными заявлениями покупателя, а соответствующими актами экспертизы.

  • не выдержан указанный в Законе период устранения неисправности приобретенного изделия.

Все условия, предъявляемые ко времени проведения ремонтных мероприятий по устранению дефектов технически сложных устройств, оговариваются статьей 20 Закона.

Она закрепляет срок:

- не более 45 суток с момента письменного обращения и заключения сторонами соответствующего соглашения;
- в совокупности более 30 дней каждого года гарантийного периода по причине неоднократного устранения разных дефектов, что привело к невозможности применения покупки по назначению.

Все обращения в магазин по поводу возврата предъявляйте в письменной форме, что облегчит дальнейшее провождение процедуры. При отсутствии доказательной базы суд может отклонить исковое заявление и не рассматривать его.

Продавец, не желающий возвращать деньги, будет внушать покупателю, что возвращаемое изделие имеет дефект, но не относится к технически сложным товарам в соответствии с указанным выше Перечнем, а является технически сложным согласно Постановлению Правительства РФ № 55.

В пункте 11 этого Перечня перечисляются технически сложные устройства, которые по своему количеству превышают число изделий в Перечне технически сложных товаров.

Это дает возможность реализатору каждый возвращаемый продукт выдавать за технически сложный, и, таким образом, усложнять процедуру возврата для покупателя.

Но данный список, принятый Постановлением Правительства РФ № 55, используется тогда, когда заявитель хочет заменить предмет надлежащего качества.