

ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ В ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРАХ НЕДОСТАТКОВ?

Бывает такое, что вы покупаете технически сложный товар, но не проверяете его на работоспособность после покупки или товар отказывается в работе в период эксплуатации в течение гарантийного срока, либо после его истечения.

Вы хотите вернуть товар, но каким образом не знаете. Разберем две возможные ситуации, в зависимости от периода обнаружения недостатка у технически сложного товара (далее по тексту ТСТ).

Обнаружение недостатка во время гарантийного срока

При обнаружении недостатка в ТСТ в течение пятнадцати дней после приобретения, входящих в пределы гарантийного срока, Вы вправе предъявить все требования, предусмотренные ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», а именно:

- 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 должен возвратить товар с недостатками.

По истечении пятнадцати дней, но в пределах гарантийного срока, указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

В случае отказа в исполнении указанных выше требований, мы можем предъявить оставшиеся требования, предусмотренные статьи 18 Закона "О защите прав потребителей", в соответствии с которой 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 должен возвратить товар с недостатками.

Необходимо учесть, что:

Во-первых, перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

Во-вторых, существенный недостаток товара – это неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения.

Обнаружение дефекта по истечении гарантийного срока

Здесь мы воспользуемся ст.19 Закона «О защите прав потребителей»: когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (с момента покупки двух лет не прошло), потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 настоящего Закона, *если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.*

Таким образом бремя доказывания наличия недостатка и причин его возникновения возлагается на потребителя. В отношении ТСТ таковыми доказательствами являются заключение эксперта/специалиста.

Необходимо предоставить результаты экспертизы продавцу в случае, если они доказывают наличие существенного недостатка в технически сложном товаре. *Продавец также может провести экспертизу за свой счёт* в указанные сроки (абз.3, п.5, ст.18 Закона "О защите прав потребителей"). Вы вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Важно: если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

При подтверждении в результате исследования, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента, права и схема действий у потребителя те же, что и в отношении возврата ТСТ в период гарантийного срока.