



Содержание:

О чем эта книга?

Действия покупателя при обнаружении недостатков в товаре.

Шаг первый. Определение недостатка в товаре.

Шаг второй. Определение гарантийного срока на товар.

Шаг третий. Кому предъявлять требования?

Шаг четвертый. Какие бывают требования?

Шаг пятый. Какое требование нам можно выдвинуть?

Понятие технически сложного товара.

ТСТ – что это?

Существенный недостаток или не существенный?

Шаг шестой. Предъявляем требование продавцу

Как правильно написать и передать претензию.

Как сдавать технику на ремонт, проверку качества, экспертизу.

Что делать, если требование не удовлетворили в срок.

Что делать если продавец отказал в удовлетворении требования.

Шаг седьмой. Сколько ждать удовлетворения требования.

Шаг восьмой. Как забирать технику из ремонта.

Дополнительные материалы:

Что такое гарантия производителя на бытовую технику.

Дополнительный сервис на бытовую технику.

Экспертиза или проверка качества?

Доставка бытовой техники с недостатком.

Подменный товар на время ремонта.

Что делать если гарантия на технику закончилась.

Приложения:

Закон о защите прав потребителей (избранные статьи).

Перечни.

Образцы претензий.

О чем эта книга.

«Эх! Если бы я знал это раньше! Сколько времени и нервов бы сэкономил!»

Именно такая фраза несколько дней назад появилась в комментариях к одной из статей на моем блоге «[Секреты продавца бытовой техники](#)». И не подумайте, что человек, написавший эти слова, был озадачен проблемой выбора стиральной машины, холодильника, телевизора или какого либо другого вида техники для дома. Нет! Данный комментарий был оставлен одним из тех людей, которым не посчастливилось и они стали обладателями товара с недостатком. Говоря нормальным языком, купленная ими техника сломалась.

«Да как же можно заранее знать сломается она или не сломается?» - можете сказать вы.

Никак. Но в комментарии речь шла и не об этом знании. За свою многолетнюю практику работы в сфере торговли бытовой техникой я убедился в том, что техника, которая не ломается никогда, просто не существует. А вот вопрос, что делать с вещью, в которой появился тот или иной недостаток, - это вопрос. А вопрос этот, как и положено, регулируется нашим законодательством, которое, как бы это ни было прискорбно, знают лишь единицы из огромного числа потребителей бытовой техники.

После того, как я на своем блоге стал публиковать статьи, рассматривающие те или иные аспекты, связанные с защитой прав потребителей бытовой техники, я сразу же начал получать вопросы в комментариях от множества людей, столкнувшихся с недостатками в своих приобретениях. И проанализировав больше тысячи подобных вопросов, я пришел к выводу, что абсолютное большинство покупателей, столкнувшись с поломкой техники, совершают одни и те же ошибки. А совершив их, начинают задаваться вопросом, как эти ошибки исправить.

Так вот, для того чтобы Вы, дорогой читатель, эти ошибки не совершали, а мне не приходилось тратить так много времени, чтобы отвечать на ваши вопросы, я решил написать это небольшое руководство. Практическое руководство для покупателей, столкнувшихся с недостатками в бытовой технике в период гарантийного обслуживания.

Именно в период гарантийного обслуживания, а не во время всего срока эксплуатации техники. Потому что именно в этот период Российское законодательство предоставляет потребителям множество прав и возможностей, которые нужно знать и пользоваться ими.

На этом, собственно, давайте прекратим демагогию и вернемся к главному вопросу:
ЗАЧЕМ ЭТА КНИГА И НУЖНО ЛИ ЕЕ ЧИТАТЬ?

Однозначно нужно! Это, конечно, совсем не та книга, которая претендует на имя бестселлера вашей художественной коллекции. Да и прочитать её вполне достаточно один только раз. Однако, после прочтения, даже не думайте удалять ее со своего компьютера, а вместо этого аккуратно «спрячьте» в надежную потаённую папочку, чтобы вспомнить и достать от туда в нужный момент. В тот момент, когда (сплюнул три раза через плечо) вы обнаружите недостаток в каком-либо домашнем приборе, находящемся на гарантии.

И еще несколько моментов, которые необходимо уточнить, прежде чем вы приступите к изучению своих прав и возможностей, описанных в этой книге:

- Данное руководство для покупателей не является юридическим пособием и предназначено исключительно для среднестатистического потребителя.
- Это бесплатная книга и вы имеете полное право распространять её как в сети Интернет, так и среди своих друзей, родственников и знакомых.
- Запрещается вносить какие-либо изменения в текст руководства.
- Запрещается использование данного руководства в коммерческих целях.
- Запрещается полная или частичная перепечатка материалов руководства и использование их в любых средствах массовой информации, в том числе и в Интернете без разрешения автора.
- Все действия, предпринимаемые читателем на основе, изложенной в данном руководстве информации, совершаются им на собственный риск и не накладывают никаких обязательств на автора.
- Не смотря на то, что автор стремился предоставить наиболее ценную, правдивую и достоверную информацию по рассматриваемому вопросу на момент написания данного руководства, он не может нести ответственность за ошибки, непонимание и (или) неправильное применение материала настоящего руководства читателем.
- Все комментарии, предложения, или замечания по содержанию руководства просьба направлять на электронный адрес techseller@mail.ru или отправлять через форму контактов на сайте <http://techseller.ru>

Действия покупателя при обнаружении недостатков в товаре.

Итак, случилось.

Одина из ваших вещей, относящихся к бытовой технике и электронике, сломалась. И сломалась, даже не отработав гарантийный срок, любезно предоставленный вам, как потребителю, производителем или продавцом.

По собственному опыту знаю, что многие «грамотные» покупатели, насмотревшись телевизора, или наслушавшись таких же не менее «грамотных» знакомых, обнаружив, что их прибор перестал, как положено, работать, считают, что имеют полное право потребовать от продавца возврат денег за товар или его обмен. Однако, мы с вами, дорогой читатель, не станем уподобляться подобным грамотеям и будем разбираться с данной ситуацией последовательно, кропотливо и на основании Российского законодательства.

Для того, что вы, попав в такую ситуацию, не наделали ошибок и не мучились потом вопросом как их исправить, я постараюсь написать пошаговую инструкцию того что же на самом деле необходимо делать в том порядке, в котором это предусмотрено законодательством.

Шаг первый.

Необходимо убедиться, в наличии недостатка. Это важно!

И вот почему.

Многие покупатели бытовой техники считают, что согласно Закона о защите прав потребителей (далее ЗоЗПП) потребитель имеет право обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Именно так и написано в статье 25 ЗоЗПП. Но давайте почитаем дальше:

«Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Правительством Российской Федерации»

И такой перечень на самом деле существует. Вы можете ознакомиться с ним в конце данной книги. Однако, предупреждая этот шаг, я могу вам сказать, что практически любой вид бытовой техники и электроники относится к этому списку.

Вывод: потребитель имеет право обменять любой вид бытовой техники на аналогичный товар у продавца только в случае обнаружения в нем недостатка. Бытовую технику надлежащего качества обменять нельзя.

Что же можно считать недостатком. Определение нам дает преамбула к ЗоЗПП:

Недостаток товара (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

Если говорить более конкретно о бытовой технике, то:

Недостаток техники – это не соответствие прибора, техническим характеристикам, или не выполнение каких-либо функций, прописанных в инструкции по эксплуатации.

А для наглядности предлагаю рассмотреть пару примеров.

Пример первый:

«Ваш продавец не предупредил меня, что эта стиральная машина слишком большая по габаритам. Я хочу установить ее в ванной, а дверь слишком узкая и она не проходит. Поменяйте ее на другую или верните деньги».

Да, стиральная машина глубиной и шириной около 60 сантиметров в стандартный дверной проем многих квартир не проходит. Да, продавец-консультант плохо сделал свою работу и не до конца выяснил потребности покупателя. Но это совершенно не дает права покупателю требовать от магазина обмена или возврата стиральной машины. По закону продавец обязан довести до покупателя всю возможную информацию о товаре, чтобы последний смог сделать правильный выбор. Но ведь в законе не написано, что продавец обязан сделать это в устной форме, кто же мешает покупателю попросить инструкцию по эксплуатации и посмотреть в ней эту самую информацию.

Я даже больше скажу, в большинстве случаев продавцу-консультанту просто все равно, войдет эта стиральная машина в ванную комнату покупателя или нет. И никто на этом основании не обязан менять и тем более возвращать деньги за товар.

Пример второй:

«Я требую возврата денег за сотовый телефон. Ваш продавец-консультант мне сказал, что этот телефон имеет встроенный MP3 плеер и я смогу слушать на нем музыку в этом формате. Но телефон такую музыку не воспроизводит. Меня обманули».

Да, обманули. И что?

А может продавец-консультант просто невежда и сам не знал есть эта функция в телефоне или нет. А вот в инструкции по эксплуатации телефона не указано, что он поддерживает

формат МРЗ, следовательно, никаких недостатков в телефоне нет. Обмен и возврат не возможен.

Итак, в общих чертах с наличием недостатка мы разобрались. То есть выяснили, что для обмена и возврата техники продавцу недостаток должен быть обязательно.

Шаг второй.

После того, как мы подтвердили для себя наличие недостатка, необходимо убедиться, что срок гарантии на нашу вещь еще не закончился, и мы никоим образом не нарушили условия гарантии.

Для этого находим документы: кассовый чек и фирменный гарантийный талон (далее ФГТ) производителя. Последний изучаем более внимательно. А именно, дату приобретения, срок гарантии на изделие и случаи, не подлежащие под гарантийное обслуживание.

Очень часто можно увидеть случаи, когда фирменного талона нет или он не заполнен, а есть какой-либо бланк продавца с печатями, носящий гордое имя гарантийного талона, то помним, что статья 5 п. 6 ЗоЗПП гласит:

«Изготовитель вправе устанавливать на товар гарантийный срок – период, в течение которого в результате обнаружения в товаре недостатка изготовитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 настоящего Закона»

Статья 5 п. 7:

«продавец вправе установить гарантийный срок на товар только большей продолжительности, чем установленный изготовителем товара.»

В случае, если продавец в нарушение указанного выше правила установит гарантийный срок меньшей продолжительности, чем установленный изготовителем (например, изготовитель дает гарантию 6 месяцев, а продавец 30 дней), то независимо от установленного продавцом срока потребитель вправе предъявить к продавцу или организации, выполняющей функции продавца, требования, предусмотренные статьей 503 Гражданского кодекса Российской Федерации (статья 18 Закона "О защите прав потребителей"), если недостатки в товаре выявлены в течение гарантийных сроков, установленных изготовителем»

Из чего следует, что срок гарантии должен быть не менее, чем его установил производитель.

Подробнее про гарантию можно прочитать в Приложении, в конце книги.

Что делать, если необходимые документы утеряны?

В ст. 18 п. 5 ЗоЗПП говорится:

«отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований»

В соответствии со ст. 493 ГК РФ отсутствие у потребителя указанных документов не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора.

Однако же, на практике доказать что данная вещь приобреталась в такой-то день у такого-то продавца будет очень сложно. А бремя данного доказательства в суде будет лежать именно на покупателе. Поэтому, убедительно рекомендую вам бережно хранить все подобные документы в отдельном месте и избавляться от них только по окончании срока службы изделия.

И последнее о гарантии.

Если после изучения документов вы осознаете тот факт, что гарантийный срок на товар закончился, то это еще не повод расстраиваться и сдавать вещь в платный ремонт. Далее в данном руководстве мы рассмотрим этот вопрос и пути его решения.

Шаг третий.

После того как мы убедились, что недостаток имеет место быть и гарантия еще не закончилась, необходимо определиться с вопросом кому именно выдвигать требования, предусмотренные законодательством.

Статья 18 п. 2 гласит:

«Требования, указанные в пункте первом настоящей статьи, предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю»

Статья 18 п. 3:

«Потребитель вправе предъявить требования, указанные в абзацах втором и пятом пункта один настоящей статьи, изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру»

Из перечисленных цитат ЗоЗПП мы можем увидеть перечень, так называемых, «лиц», которым потребитель может выдвинуть свои требования, а так же указание на список самих требований, предусмотренных законодательством, о которых мы поговорим на следующем шаге руководства.

Итак, список «лиц»:

- Продавец
- Производитель
- Уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель
- Импортер

Разберем каждое в отдельности и определимся, кто же из них больше всего подходит для предъявления наших требований.

Продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи; (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

Проще говоря, продавец – это магазин либо сеть магазинов, зарегистрированных на одно и тоже юридическое лицо, где мы покупали технику.

*Уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель – это организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранном продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранном продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;
(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 N 171-ФЗ)*

К данному определению «уполномоченных» можно отнести всевозможные сервисные центры (далее СЦ) и авторизированные сервисные центры (далее АСЦ).

*Импортер - организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации.
(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 N 171-ФЗ)*

Иными словами, сюда входят всевозможные посредники между продавцом и производителями импортной бытовой техники.

Изготовитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

Здесь все понятно.

Как вы думаете, кто из вышеперечисленных «лиц» больше всего подходит для предъявления требований простого среднестатистического покупателя? Такого, как мы с вами.

Однозначно – это ПРОДАВЕЦ.

Все остальные лица, можно рассматривать в качестве ответчиков только в одном случае. В случае отсутствия продавца. Да. И такое тоже бывает – магазин может закрыться, обанкротиться, сменить юридическое лицо и т. п.

Что делать в случае отсутствия продавца, мы поговорим в отдельной главе.

«А почему не следует обращаться в сервисный центр?» - зададут вопрос многие покупатели, - **«Ведь именно в СЦ направляет продавец всех кому не посчастливилось стать обладателем качественной техники».**

Ответ на этот вопрос очень простой.

Сервисный центр, как и авторизированный сервисный центр, не предоставляет возможности осуществления законодательного права для потребителя в полном объеме. Проще говоря, СЦ уполномочен производителем только на выполнение определенных требований, а именно, устранение недостатков. Практически не один СЦ не уполномочен производить обмен товара и уж тем более возврат денег за некачественную технику. Да и подмену на время ремонта от СЦ не дождешься.

Почему не производитель (изготовитель)?

Да потому что большинство производителей бытовой техники являются иностранными компаниями, не отвечающими перед российскими потребителями по закону. Но даже в том случае, когда производитель является Российским, то в случае спорных моментов и доведения дела до суда, процесс может затянуться на многие месяцы.

Я знаю случай, когда потребитель пробовал выдвигать требования изготовителю холодильника «Индезит». Требование – обмен товара, по причине многочисленных трещин внутренних стенок холодильного шкафа. Данная неисправность входит в разряд неремонтопригодных и по закону требование покупателя должно было быть удовлетворено в период не превышающий 30 дней. Результатом данного судебного разбирательства стало огромное количество потерянных нервных клеток (естественно потребителя) и длительность процесса протяженностью в 1,5 года. Суд он выиграл и холодильник ему поменяли, но стоит ли «оно» того.

Кроме того, при предъявлении требований к изготовителю товар потребитель обязан доставить за свой счет. Что, согласитесь, тоже, мягко говоря, не очень удобно, если изготовитель находится не в одном с вами городе.

Ну а про импортера можно вообще не говорить – это как в той сказке «Пойди туда - не знаю куда, найди то - не знаю что».

Шаг четвертый.

Напоминаю: недостаток присутствует, с документами полный порядок и кому предъявлять наши требования мы тоже уже выяснили.

Что дальше?

А теперь нам, собственно, необходимо определиться, что же мы имеем право потребовать от продавца в связи с обнаружением недостатка в нашей технике. И не просто потребовать, как разбойники с большой дороги, а потребовать, опираясь на Российское законодательство. Вот давайте к нему и обратимся.

ЗоЗПП ст. 18 п. 1 гласит:

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 должен возвратить товар с недостатками.*

Как мы видим, требование законом предусмотрено не одно, а целых пять. И некоторые из этих требований требуют пояснения, потому что часто вызывают взаимное недопонимание между продавцом и покупателем. Поэтому давайте рассмотрим каждое требование по отдельности и сразу определим сроки, которые Российское законодательство отводит для удовлетворения этих требований.

Замена на товар этой же марки (модели, артикула).

Само по себе требование вопросов вызывать не должно, потому что у любой вещицы из отряда бытовой техники есть определенная модель. Однако часто при подобном обмене возникают споры, когда с течением времени цена на эту модель меняется. К примеру, товар значительно подорожал и продавец при обмене начинает требовать от покупателя

возмещения разницы в цене. Или наоборот. Это незаконно! Об этом написано в статье 24 п. 1:

«При замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) перерасчет цены товара не производится»

Срок удовлетворения требования замены товара прописан в статье 21 ЗоЗПП:

«В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течении семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) – в течении двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течении месяца со дня предъявления такого требования.

В районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях требование потребителя о замене товара подлежит удовлетворению по его заявлению в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы, в случае отсутствия у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования»

Вникнув в сухие буквы закона, можно понять, что если у продавца в момент предъявления нашего требования о замене на товар такой же модели этот товар будет отсутствовать, то ждать удовлетворения требования, может быть, придется целый месяц. Ну а если потребитель проживает, как говорится, «у черта на куличках» в районах Крайнего Севера, то ждать замены, возможно, придется неопределенное время.

Перечень районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей с ограниченными сроками завоза грузов (продукции) утвержден Постановлением Правительства РФ от 23 мая 2000 г. N 402.

Замена товара на такой же другой марки (модели, артикула).

С требованием тоже должно быть все понятно: сломался, к примеру, чайник и для потребителя не имеет особого значения на такой же точно его поменять или пусть немного отличается. Однозначно следует понимать то, что под словами «такой же» следует понимать, что товар должен обладать теми же потребительскими свойствами, то

есть свойствами товара, связанными с его использованием по назначению, а также с целью, для которой приобретался данный товар. Проще говоря, если у вас сломался чайник, значит поменять на утюг, вы его требовать не можете.

При таком требовании стоит помнить, что если товар, который отдается взамен, стоит дороже, то придется доплатить разницу (и наоборот). При этом цена товара, подлежащего замене, определяется не из чека о покупке, а на момент его замены. То есть, если ваш чайник, когда вы его покупали полгода назад, стоил 1000 рублей, а на момент замены он в том же магазине стоит 1200 рублей, то по закону цена считается 1200 рублей.

В случаях, когда продавец не пожелал добровольно удовлетворить требование потребителя, цена заменяемого товара и цена передаваемого взамен определяется на момент вынесения судом решения о замене товара.

Однако, стоит помнить, что в случае, когда у продавца на момент замены, просто не будет чайника такой модели, которую вы меняете, то цена его будет определяться кассовым чеком о приобретении. И не важно, сколько такой же чайник стоит у других продавцов.

Сроки удовлетворения требования замены **товара на такой же другой марки (модели, артикула)** такие же, как и в случае требования замены **на товар этой же марки (модели, артикула)**. Так же в случае удовлетворения любого из этих требований, следует помнить, что **товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар**, который не был в употреблении и **гарантийный срок исчисляется заново** со дня передачи товара потребителю.

Соразмерное уменьшение покупной цены.

В каком случае есть смысл выдвигать подобное требование? К примеру, купили вы утюг и в процессе эксплуатации обнаружили, что заявленная в инструкции по эксплуатации функция автоматического отключения не работает. Это недостаток. Но вас данная функция совершенно не интересует, потому что вы человек исключительно педантичный и ни за что не позволите себе бросить утюг включенным. Поэтому вы можете потребовать от продавца уменьшить заплаченную за товар цену и вернуть вам разницу.

Соразмерное уменьшение цены можно понимать, как уменьшение на разницу между покупной ценой и рыночной ценой такого товара, имеющего такие же недостатки либо не обладающего теми же свойствами, которые присутствуют у товара вследствие его недостатка.

Иными словами, как именно в данном случае регулировать уменьшение цены закон, можно сказать, не определяет. Понятие «соразмерное», мягко говоря, расплывчатое. Поэтому, на какую сумму сумеете договориться с продавцом, на такую и сможете рассчитывать, то есть «как на рынке».

А вот цена товара в законе оговорена. ЗоЗПП ст. 24 п. 3:

«в случае предъявления потребителем требования о соразмерном уменьшении покупной цены товара в расчет принимается цена товара на момент предъявления потребителем требования об уценке или, если оно

добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены»

При этом опять же необходимо, чтобы товар точно такой же модели присутствовал на прилавках продавца, которому вы выдвигаете требование.

Срок удовлетворения требования о соразмерном уменьшении цены законом определен в статье 22 ЗоЗПП и равен десяти дням со дня предъявления требования.

Безвозмездное устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление.

Данное требование устанавливает сразу две возможности для потребителя:

- во-первых, потребовать от лица, которому предъявлено требование, устранить имеющийся недостаток;
- во-вторых, компенсировать расходы на устранение недостатка.

Если с первым все просто и понятно, то требование компенсации расходов может встретить определенные трудности. Все дело в том, что в данном случае недостатка, как такового, в товаре на момент выдвижения требования уже нет, а есть в лучшем случае только следы его возникновения и, возможно, устранения.

Таким образом, если потребитель потребует от продавца (или других лиц) возмещения расходов на ремонт, который он произвел самостоятельно или с привлечением других специалистов, то придется доказывать, что данный недостаток в товаре имел место быть, а данная задача может оказаться не такой простой.

Я говорю это для того, чтобы вы прежде чем воспользоваться своим правом и устранять недостаток своими силами, сначала хорошо подумали, сможете ли потом доказать продавцу (или в суде), что недостаток в товаре присутствовал. И стоит ли вообще игра свеч.

Срок устранения недостатка в товаре законом определен как «незамедлительно». Многие потребители, запомнив это слово, обнаружив недостаток в своей технике, приходят в магазин и начинают «качать права», требуя, либо отремонтировать вещь незамедлительно (то есть «здесь» и «сейчас»), либо вернуть деньги. Эти требования не соответствуют нормам закона.

Статья 20 п. 1 ЗоЗПП гласит:

«Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней»

Таким образом, понятие «незамедлительно» определено в самом законе. И определение это довольно расплывчатое, потому что каким должен быть этот **минимальный срок, необходимый для устранения недостатков, с учетом обычно применяемого способа** сказать сложно и в каждом конкретном случае он будет разным и может колебаться от одного дня до нескольких месяцев.

Поэтому при предъявлении требования о безвозмездном устранении недостатка следует ориентироваться на максимальный срок сорок пять дней.

Отказ от исполнения договора купли-продажи и требование возврата уплаченной за товар суммы.

И, наконец, последнее требование, самое любимое всеми потребителями – возврат денег за товар с недостатком.

Отслеживая многочисленные требования покупателей бытовой техники, можно заметить, что большинство из них при обнаружении любой неисправности в товаре сразу начинают требовать возврат денег, мотивируя данное желание тем, что не хотят пользоваться отремонтированными вещами. Однако, как это ни странно для потребителей, Российское законодательство защищает не только их интересы. Поэтому расторгнуть договор купли-продажи и вернуть уплаченную сумму за технически сложный товар, к которому относится практически вся бытовая техника, можно далеко не всегда. Но об этом мы поговорим на следующем шаге, когда будем определяться с требованием, которое мы имеем право предъявить.

Что касается требования потребителя о возврате денег, то здесь необходимо уточнить несколько моментов.

Во-первых, возвращая в магазин какой-либо прибор, потребитель должен быть готов к тому, что если товар имеет какие-либо повреждения, возникшие вследствие его ненадлежащего хранения, умышленного или случайного повреждения собственником, то возвращаемая потребителю сумма может быть уменьшена на разницу между ценой товара с учетом нормальной амортизации или естественной убыли и реальной ценой этого товара с учетом также и ухудшения качества товара вследствие указанных выше причин, поскольку в соответствии с общим правилом, установленным статьей 211 ГК, риск случайной гибели или случайного повреждения имущества несет его собственник. Сумма уценки товара зависит от каждого конкретного случая.

Во-вторых, потребитель должен знать, что он имеет право возврат уплаченной за товар суммы, но и возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Например, я знаю неоднократные случаи, когда продавцу приходилось компенсировать стоимость продуктов, испортившихся из-за недостатков холодильников. К тем же случаям можно отнести и затопление жилых помещений вследствие неисправностей, возникших в стиральных машинах. Естественно, если эти недостатки возникли не по вине потребителя. Правда доказывать причинно-следственную связь таких убытков придется доказывать потребителю и, скорей всего, в суде.

Согласно ст. 22 ЗоЗПП требования потребителя о расторжении договора купли продажи и возврате денежных средств за товар и убытки, причиненные ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества подлежат удовлетворению в течении десяти дней со дня предъявления этого требования.

Шаг пятый.

Теперь, когда мы знаем, что в нашем товаре имеется недостаток и гарантийный срок не истек, то пора определиться, какое же из перечисленных в предыдущем шаге требований мы имеем право выдвинуть продавцу, согласно законодательству.

Обратимся к статье 18 ЗоЗПП:

«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 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.*

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации»

Итак, как я уже и говорил в предыдущей главе, вернуть или обменять технически сложный товар можно только в нескольких случаях, о которых мы сейчас и поговорим более подробно.

Но прежде чем разбирать данные случаи нам необходимо определиться с самим определением «технически сложный товар». Дело в том, что такого определения закон нам не предоставляет и относится ваша вещь к технически сложной или нет, определяет специальный перечень технически сложных товаров, который установлен Постановлением Правительства РФ №924 от 11 ноября 2011 года «Об утверждении Перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков».

Ознакомиться с данным перечнем и комментариями к нему вы можете в конце данного руководства в разделе Приложения.

Надеюсь, дорогой читатель, обратил внимание, что само название данного перечня содержит еще один термин, который требует определения. Этот же термин указан в статье 18, как один из случаев, когда правомерно требовать обмена или возврата технически сложных товаров.

Какой же недостаток можно считать существенным?

Большинство потребителей бытовой техники понимают существенность недостатка в корне не правильно. Существенный или не существенный недостаток – это термин не технический, а скорее юридический, правовой. Давайте обратимся к его определению, данному в преамбуле к Закону о защите прав потребителей.

существенный недостаток товара (работы, услуги) – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

Обратите внимание, что в определении не фигурируют никакие технические термины и не перечисляются какие-либо неисправности бытовой техники. Да это и не возможно было бы сделать, поскольку таких неисправностей может быть неисчислимо количество.

Давайте рассмотрим определение данное законодателем по пунктам:

- **неустранимый недостаток** – это недостаток, который невозможно устранить;
- **недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов** – это значит, что данный недостаток просто не имеет смысла устранять, потому что стоимость заменяемых частей и ремонт превышает стоимость самого изделия. Обратите внимание, что несоразмерность расходов определяет не потребитель, производитель, который поддерживает гарантийные обязательства на данный товар.
- **недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени** – это значит, что если срок ремонта превысит максимально допустимый, установленный законодательством, то недостаток по закону считается существенным.
- **недостаток, который выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения** – это говорит о том, что если одна и та же неисправность в товаре проявляется более 2-х раз в течение гарантийного срока, то ее можно считать существенным недостатком. Вот только для подтверждения этого покупателю необходимо иметь на руках доказательства в виде актов СЦ о выполненных работах и замененных запчастях. Бремя доказательства будет лежать на потребителе.

И теперь, когда мы разобрались с понятиями технически сложного товара и существенного недостатка, можно вернуться к статье 18 и рассмотреть более конкретно остальные случаи, при которых потребители бытовой техники могут предъявить продавцу требования о возврате или обмене товара.

Если не прошло 15 дней со дня покупки.

Не забывайте, в статье 18 ЗоЗПП законодатель дает нам право обменять любую технику только в том случае, если в ней обнаружился какие-либо недостатки. Практически ни один вид бытовой техники без недостатка менять по требованию потребителя продавец не обязан.

Так вот если не прошло пятнадцать дней со дня приобретения техники, либо со дня передачи техники потребителю (потому что день покупки не всегда совпадает со днем, когда покупатель получает товар на руки), то любой недостаток будет законным основанием для предъявления продавцу требований обмена или возврата.

Нарушение установленных законом сроков устранения недостатков товара.

Давайте вспомним, когда мы разбирали все возможные по закону требования при обнаружении недостатков в товаре, то для каждого из этих требований мы определили сроки, определенные законом, в течение которых продавец обязан удовлетворить соответствующее требование покупателя.

Максимальный срок устранения недостатков не должен превышать 45 дней.

Таким образом, если говорить о технически сложных товарах, к которым согласно Положения № 924 относится большая часть бытовой техники, то если недостаток не устранили в положенные по закону сорок пять дней, то у потребителя появляется право выдвинуть требование о возврате или обмене товара. При этом **дни считаются календарные**, а не рабочие, как обычно утверждают продавцы для затягивания срока.

Проще говоря, это выглядит так: **обнаружили недостаток в технически сложном товаре => потребовали его устранения => прошло 45 дней, а недостаток не устранен => потребовали обмен товара или возврат денег.**

Невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Многие потребители постоянно путаются в двух нормах закона: в сроке, отведенном на устранение недостатков, который составляет 45 дней и в данном тридцатидневном сроке. На первый взгляд здесь можно разглядеть противоречие:

«Как же так, если я, сдав товар в ремонт, не пользуюсь им 30 дней, то зачем ждать 45 дней? Можно сразу на 31-й день и требовать возврат или обмен!»

Нет, нельзя. И никакого противоречия здесь нет. Ключевая фраза данной нормы закона – это **«неоднократное устранение недостатков»**.

Потребовать обмен или возврат техники вы сможете только в том случае, если несколько раз сдавали ее в ремонт, и совокупность сроков нахождения в ремонте в сумме превысила 30 дней. Несколько раз – это значит два или более, то есть право требования возврата или обмена возникает, когда товар ломается третий раз.

При этом не имеет значения, какие именно недостатки были в товаре: одинаковые или разные, существенные или несущественные. Важно, чтобы сам факт нахождения в гарантийном ремонте, то есть невозможность пользования товаром, был подтвержден документально. Такими документами могут являться любые акты с датой передачи товара в ремонт и датой возврата из ремонта.

Вот, собственно, и все случаи, когда покупатель имеет законное право при обнаружении в технике недостатка потребовать от продавца возврат денег или обмен товара. Для вашего удобства изложу кратко.

Покупатель бытовой техники может потребовать от продавца возврат денег или обмен товара:

- **при обнаружении любого недостатка, если товар не входит в перечень Постановления № 924;**
- **при обнаружении любого недостатка, если не прошло 15 дней со дня передачи товара потребителю;**
- **для технически-сложных товаров, входящих в перечень Постановления № 924, если в товаре обнаружен существенный недостаток;**
- **для технически-сложных товаров, входящих в перечень Постановления № 924, если нарушен, установленный законом срок устранения недостатков;**
- **для технически-сложных товаров, входящих в перечень Постановления № 924, если у потребителя не было возможности пользоваться товаром в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.**

В остальных случаях потребитель при обнаружении недостатка в технике может предъявить продавцу только одно требование: незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом.

О требовании соразмерного уменьшения покупной цены мы говорить дальше не будем, потому что на практике данное требование используется крайне редко.

И еще один очень важный момент!

Если вспомнить сроки удовлетворения различных требований потребителя, о которых говорили в предыдущей главе, то можно понять, что максимальные десять дней для удовлетворения требования возврата денег гораздо меньше, чем максимальный срок для удовлетворения требования обмена товара, который может достигать тридцати дней. Поэтому потребителю гораздо проще и быстрее потребовать от продавца именно возврат денег, а после этого купить другой товар.

Шаг шестой.

Вот мы и подошли к моменту непосредственно выдвижения требования. И перед тем как это сделать, как обычно, наминаю важные пункты:

- недостаток обязательно должен быть;
- гарантийный срок на технику еще не закончился;
- предъявлять требования только продавцу;
- требование должно быть законным.

Продолжаем.

Важно знать и помнить, что требование, которое потребитель выдвигает продавцу должно быть конкретным и единственным. Это значит, что если вы по закону имеете право на возврат денег и на обмен товара, то требовать нужно что-то одно. Что именно я писал в конце предыдущей главы. Если вы предъявите продавцу оба этих требования, то он может выполнить любое из них по своему выбору.

Обязательным условием выдвижения требований я бы назвал – доказательство. Доказательство того что потребитель выдвинул то или иное требование. Таким доказательством может являться только бумажный документ.

Любой продавец будет стараться убедить вас, что технику необходимо сдавать в гарантийный ремонт. И это вполне естественно, потому что при предъявлении этого требования продавец несет наименьшие убытки.

Многие продавцы при этом могут для убеждения использовать не совсем честные методы. Вот несколько примеров.

Пример первый. Продавец скажет, что неисправный чайник относится к технически сложным товарам, и вы имеете право только на ремонт. Это не так, потому что чайники не входят в перечень товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков.

Пример второй. Продавец на словах согласится с вашим законным требованием, но будет утверждать, что нужно сначала обязательно сдать товар на проверку качества или экспертизу, после проведения которой, он эти требования удовлетворит. При этом вы, как покупатель, сдадите свою вещь продавцу и распишитесь в каком-нибудь бланке передачи товара. После этого продавец с чистым сердцем отправит вашу технику в ремонт, потому что таких требований как проверка качества и экспертиза законом не предусмотрено, а, следовательно, покупатель не предъявил никаких требований. Это позволяет продавцу самому выбрать любой из предусмотренных законом требований – ремонт.

Вот поэтому, если потребитель имеет право на возврат денег или обмен товара, то предъявлять данные требования необходимо в письменной форме. Такой формой является претензия, которая обязательно должна быть написана в двух экземплярах, один из которых остается у потребителя, и содержать все необходимые сведения.

Как правильно написать претензию.

Начнем с того, что никаких специальных бланков для написания претензии не существует. Вернее они, конечно, есть, но могут существенно различаться по внешнему виду, да и не являются такими уж обязательными. Вы можете написать претензию и от руки, она от этого не потеряет своей законной силы.

Однако, несмотря на возможность произвольного написания, в правильно составленной претензии должна быть указана вся требуемая информация. Давайте перечислим по пунктам, что же нужно указывать в претензии.

Первое – кому направляется претензия.

Здесь нужно указать правильное название торговой организации, которой вы собираетесь предъявлять свои требования.

Например:

Директору магазина ... (указать магазин);

или

Генеральному директору ... (указать название фирмы).

Если вам известны ФИО директора, то обязательно укажите и их.

Второе – от кого претензия.

Естественно вам необходимо указать свои ФИО, свой адрес и телефон, по которому с вами можно связаться.

Третье – изложение существа дела.

Прямо в тексте претензии нужно своими словами изложить обстоятельства, которые привели к написанию данной претензии.

Можно начать сначала. Например:

2 октября 2009 года я приобрёл в вашем магазине LCD телевизор (фирма, модель, серийный номер). Спустя 6 дней, а именно 8 ноября 2009 года в телевизоре обнаружилась неисправность (укажите неисправность) ...

Нужно не просто изложить обстоятельства дела и существо ваших претензий, но и для обоснования желательно сослаться на соответствующие статьи закона:

Согласно статье 18 Закона о защите прав потребителей я вправе расторгнуть договор купли-продажи, поскольку в товаре были обнаружены недостатки в течение 15 дней с момента покупки.

Четвертое – четко сформулировать свои требования.

Требование должно быть только одно! Не нужно предоставлять продавцу возможности выбора между предъявленными вами требованиями.

Не правильно:

«Прошу обменять телевизор на аппарат такой же модели или расторгнуть договор купли-продажи и вернуть мне уплаченные по договору 23000 рублей».

Правильно:

«Прошу расторгнуть договор купли-продажи от 02.10.2009 года и вернуть мне уплаченные по договору 23000 рублей».

Пятое – указать свои намерения в случае неудовлетворения претензии.

Если продавец не пожелает удовлетворить ваши требования в добровольном порядке, то он имеет право знать, что именно вы будете предпринимать дальше.

«В случае неудовлетворения моих требований я буду вынужден обратиться в суд. В исковом заявлении, помимо вышеизложенного, я буду просить суд взыскать с Вашего предприятия неустойку и компенсацию морального вреда».

Шестое – дата и подпись.

Здесь всё просто поставьте дату написания претензии и свою подпись (можно с расшифровкой).

Седьмое – указать прилагаемые к претензии документы.

И последнее: суть дела, описанная в претензии не должна быть голословной, поэтому её нужно подтвердить документами.

Укажите перечень документов, которые вы прилагаете к претензии. Например:

Приложение:

- Копия кассового чека;
- Копия гарантийного талона;
- И т.д.

Напоминаю:

Претензия обязательно должна быть написана в двух экземплярах, один из которых останется у продавца, а второй у покупателя. В качестве подтверждения, что претензия получена, представитель торговой организации должен поставить на вашем экземпляре свою подпись (должность, ФИО, подпись) и дату получения.

Для вашего удобства несколько типовых образцов претензий вы сможете найти в конце книги – в разделе Приложения.

Претензию необходимо не только написать, но и вручить продавцу.

Как правильно передать претензию.

Передавать свою претензию лучше всего собственноручно, но, к сожалению, не всегда это получается. Среди людей, работающих в магазине, тоже есть грамотные люди, которые знают закон. И, как правило, именно они уполномочены заниматься претензиями от покупателей. И как им и положено, они знают, что с момента подписания претензии для продавца начинается отсчет времени, в течение которого он обязан урегулировать проблемы с покупателем в соответствии с законодательством.

И вполне естественно, что работник магазина будет действовать в интересах своего работодателя, а не покупателя любыми доступными ему средствами. В случае подачи претензии может случиться так, что покупатель просто не сможет получить подпись уполномоченного работника магазина. Ему будут отказывать под всевозможными предлогами, такими как отсутствие на месте директора, болезнь менеджера по гарантии и прочими.

Я знаю случаи, когда покупателям приходилось приходить в магазин по 4 - 5 раз ради подписи в своей претензии. Да – это не хорошо! Но, как я и сказал, каждый защищает свои интересы. Поэтому, если после первого похода в магазин вам не удалось передать претензию представителю продавца и вы почувствовали, что с вами просто не желают сотрудничать, то бросьте эту затею. Пока вы будете бегать несколько раз за подписью, время может уйти.

К примеру, если вы обнаружили недостаток в стиральной машине, которая относится к сложнobyтовой технике, в течение 15 дней, то по закону имеете право на возврат или обмен машинки. Если же срок с момента покупки превысит 15 дней, то можно рассчитывать только на бесплатный ремонт. Т.е. претензия должна быть передана продавцу не позднее 15 дней со дня приобретения товара.

Понимаете, почему торговой организации выгодно тянуть время? Я точно знаю, что во многих магазинах человек ответственный за гарантию получает заработную плату исходя из количества претензий от покупателей. Чем больше претензий, обменов или возвратов тем меньше зарплата.

Это было отступление, чтобы вам стали понятны мотивы людей, которые во что бы то ни стало, не желают подписывать вашу претензию.

Не хотят подписывать и не надо! Отправляйте свою претензию ценным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении на юридический адрес торговой организации, где приобретали товар. Таким образом, будет документально зафиксирована дата получения продавцом претензии.

Если ваши взаимоотношения с продавцом дойдут до судебного разбирательства, то данная, документально подтвержденная, информация будет служить доказательством для суда.

Как отправить претензию по почте можно подробно прочитать на сайте [«Секреты продавца бытовой техники»](#).

А мы тем временем продолжаем.

После того как продавец получил возможность ознакомиться с требованиями потребителя, начинается отсчет времени положенного для удовлетворения предъявленного требования.

Кстати, сразу хочу уточнить, что если по закону потребитель имеет право только на устранение недостатков, то писать претензию сразу не обязательно. Будет вполне достаточно акта приемки в ремонт, на котором содержатся все необходимые сведения: наименование товара, модель, серийный номер, дата сдачи в ремонт, а так же роспись и печать торговой организации. Такой акт будет подтверждать требование покупателя о безвозмездном устранении недостатка в товаре.

ЗоЗПП ст. 18 п. 5 гласит:

*«Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.
В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя.
Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке»*

Таким образом, если продавец при предъявлении ему любого из требований, прописанных в статье 18, будет отправлять вас в сервисный центр, то это будет нарушением закона. Ответственности за такое нарушение, к сожалению, не предусмотрено, но права свои отстаивать необходимо. При отказе принимать технику с недостатками в ремонт, придется писать претензию на имя продавца.

Дальше обратим внимание на обязанность продавца при необходимости провести проверку качества и экспертизу. Не смотря на то, что большинство потребителей считают эти два понятия идентичными, они имеют совершенно разное значение.

Проверка качества подразумевает проверку соответствия того, что написано в инструкции по эксплуатации с действительным состоянием товара. То есть все функции техники, указанные в инструкции, должны на момент проверки качества работать, иначе можно считать, что в технике присутствует недостаток.

Большинство продавцов при приемке товара убеждают покупателя, что проверку качества может провести только сервисный центр. В большинстве случаев это обман. Если в вашей вещице присутствует недостаток, который можно продемонстрировать в момент передачи товара продавцу, то почему бы это не сделать. И почему продавец должен отказываться от такой проверки, если в Правилах продажи отдельных видов товара есть такой пункт:

«По требованию покупателя он должен быть ознакомлен с устройством и действием товаров, которые должны демонстрироваться в собранном, технически исправном состоянии. Товары, не требующие специального

оборудования для подключения, демонстрируются в действующем состоянии. Лицо, осуществляющее продажу, по требованию покупателя проверяет в его присутствии качество товара, его комплектность, наличие относящихся к нему документов, правильность цены»

Из чего можно сделать логический вывод, что продавец должен уметь и умеет проверять технику в момент продажи. Следовательно и в момент приемки техники для удовлетворения требования покупателя он тоже должен это уметь. Поэтому покупатель обязательно должен настоять на том, чтобы недостаток был продемонстрирован продавцу и последний письменно подтвердил его наличие.

Экспертиза товара предназначена для разрешения спора между продавцом и потребителем о причине возникновения недостатка. Это своего рода исследование, которое отвечает на поставленные вопросы. Поэтому важно помнить, что вопросы перед экспертом должен ставить не только продавец, но и покупатель, который не менее заинтересован в результатах проведения экспертизы.

Подробнее о проверке качества и экспертизе вы можете почитать в конце книги в разделе **Дополнительные материалы**.

А сейчас остается только уточнить, что проверка качества и экспертиза не являются отдельными требованиями потребителя. Они являются обязанностью продавца. Поэтому приемка товара для проведения проверки качества или экспертизы является обычным обманом, которым часто пользуются многие продавцы, и на который попадаетея большинство потребителей, не знающих своих законных прав.

Именно поэтому, сдавая технику, потребитель обязательно должен выдвинуть одно из требований, предусмотренных законодательством. И вот когда это требование уже предъявлено, можно сдавать товар продавцу товар.

Однако принять технику с недостатками у потребителя продавец может по-разному. В том, чтобы данная процедура была выполнена правильно, в большей степени, заинтересован, именно, потребитель.

Поэтому предлагаю составить несколько правил о том, **как сдавать технику на ремонт, проверку качества или экспертизу**.

Правило № 1: не задерживать товар.

Не задерживать – это значит предоставлять товар с недостатком по первому требованию продавца. Если действия потребителя (удерживание товара с недостатками) будут препятствовать исполнению обязанности продавца о дополнительной проверке качества или экспертизе, то срок удовлетворения требований останавливается до момента устранения этого препятствия. Проще говоря, если вы не отдадите свою поломанную технику продавцу для проведения ПК или экспертизы, то ждать пока ваше требование будет удовлетворено можно бесконечно.

То же и с устранением недостатка. Было бы глупо ждать, что прибор отремонтируют за 45 дней, если он лежит у вас дома.

Правило № 2: проводить проверку качества.

Я уже несколько раз говорил, что факт наличия недостатка в товаре должен доказывать потребитель. Сделать это исключительно в его интересах. И продемонстрировать недостаток лучше всего именно в момент передачи товара, не зависимо от того, что именно требует потребитель: ремонт, обмен или возврат.

Если вы, сдавая свою неисправную вещь продавцу, не показали ему недостаток, то впоследствии в случае требования возврата или обмена недостаток может и не оказаться. И все потому, что для продавца гораздо выгоднее молча, в тайне от покупателя, отремонтировать товар, чем менять его или возвращать за него деньги.

В случае требования ремонта, подробно описанный недостаток и условия его проявления поможет мастеру быстрее его обнаружить и устранить.

Следуя этому правилу, необходимо продемонстрировать недостаток продавцу и указать это в акте передачи.

Правило № 3: описание внешнего вида товара.

Чтобы не получилось ситуации при которой внешний вид вашей вещи после ремонта изменится в худшую сторону, необходимо этот «вид» зафиксировать при сдаче её продавцу.

Описание внешнего вида непременно должно быть подробным. Должны быть указаны все царапины, сколы, трещины, потертости, следы жидкости, насекомых, пищи, отсутствие запчастей и неполную комплектность, следы вскрытия корпуса. Лучше, конечно же, если всего этого не будет, а в особенности последних четырех пунктов.

Правило № 4: составление акта передачи.

Все правила, о которых мы говорили выше, не имеют никакого значения, если у потребителя не будет доказательства, подтверждающего их выполнение.

Доказательством в данном случае может быть только одно – правильно оформленный в письменной форме акт приёма-передачи товара. Давайте подумаем, что в нём должно быть указано:

- Первое: реквизиты обеих сторон, т.е. название торговой организации с именем её представителя и, естественно, координаты покупателя.
- Второе: наименование, модель и серийный номер товара.
- Третье: дата приобретения товара и документ это подтверждающий (номер кассового чека).
- Четвёртое: комплектность, передаваемая с товаром. К примеру, с DVD-плеером может быть заводская упаковка, ПДУ, провода подключения, инструкция по эксплуатации, гарантийный талон. **ВНИМАНИЕ: оригинал кассового и товарного чека не отдавать, ни в коем случае!**
- Пятое: подробное описание внешнего вида товара в момент передачи.
- Шестое: недостаток, который послужил поводом для предъявления претензии продавцу.

Все эти пункты должны быть в обязательном порядке перечислены в акте приемки-передачи техники продавцу. Кроме того там должна быть подпись представителя торговой организации, удостоверяющая приёмку товара и подтверждающая наличие недостатка. Причем наличие недостатка должно быть указано не как «Со слов покупателя», а как реальный факт.

Данный акт составляется в двух экземплярах, один из которых остаётся у продавца, а второй у покупателя.

Наличие бланка для составления акта приема-передачи техники на экспертизу у продавца очень сомнительно. Поэтому для вашего удобства я его составил и вам остаётся только заполнить недостающую информацию о товаре. Бланк составлен в текстовом формате и готов к печати. Найти его вы можете в конце книги, в разделе «Дополнения».

Если вдруг продавец станет отказываться от подписания этого акта, то стоит задуматься почему. С чего бы это вдруг продавец не желает подтвердить документально, то, что есть на самом деле? Ответ для потребителя один – доверять такому продавцу не следует. И пора вспомнить, какие в данном случае возможности предоставляет нам закон.

Есть несколько путей, по которым можно пойти в этом случае.

Путь первый. Когда техника сдается продавцу для проведения ремонта и продавец отказывается составлять акт приема-передачи, подготовленный потребителем, необходимо прервать все действия по сдаче товара. И вернуться к продавцу с двумя свидетелями, которые своими подписями смогут подтвердить отказ продавца от подтверждения действительных сведений о вашей вещице.

В роли свидетелей могут выступать любые люди совершеннолетнего возраста: знакомые, друзья или просто прохожие, если сможете их уговорить. Желательно не брать в качестве свидетелей близких родственников, которых суд может посчитать заинтересованными лицами.

В общем, возвращаетесь к продавцу со свидетелями и начинаете всё сначала. Свидетели должны увидеть и недостаток товара, и состояние внешнего вида техники на момент передачи продавцу. После чего в конце акта, где должна была бы стоять подпись представителя продавца можно написать: «Представитель продавца ФИО от подписи отказался» и роспись свидетелей с их именем и телефоном.

Акты должны быть обязательно в двух экземплярах, один из которых нужно оставить продавцу, а второй, соответственно хранится у потребителя.

Путь второй. Если вы предъявили продавцу требования возврата или обмена, а он в свою очередь требует сдать вашу технику на дополнительную проверку качества или экспертизу, но при этом отказывается подписать акт приема-передачи товара, то, как и в первом случае, ничего сдавать не нужно.

Вместо передачи техники необходимо воспользоваться законным правом и письменно заявить, что вы желаете присутствовать лично на ПК или экспертизе и, что не желаете терять контроль над своей вещью, а потому доставите её на место проведения ПК или

экспертизы собственноручно. О месте и времени проведения данных мероприятий, просите известить вас продавца.

Данное право прописано в законе, но, к сожалению, никакой ответственности за его нарушение не предусмотрено. И тем не менее если дело дойдет до суда, то вы сможете заявить, что ни в коем случае не препятствовали продавцу исполнять его обязанность проведения дополнительной проверки качества или экспертизы, а только не желали терять контроль над своим имуществом, а потому имели право доставить ее на место лично. Продавец, лишая вас этого права, сам отказался от проведения данных мероприятий.

Как правило, судья в таком случае принимает сторону потребителя.

Кстати, если желая присутствовать на ПК или экспертизе у вас нет, то при сдаче товара продавцу, отказывающемуся подписывать акт приема-передачи, можно так же воспользоваться услугами свидетелей.

Путь третий. Вместо всего вышеописанного можно воспользоваться видеокамерой. Видеозапись послужит доказательством вашей правоты. Правда, для этого тоже придется кого-то попросить быть кинооператором, потому как общаться с продавцом, показывая ему недостаток, демонстрируя внешний вид прибора, и одновременно снимать это на видеокамеру не очень удобно.

Кроме акта приема-передачи товара, скорей всего, придется расписываться и в каком-либо документе, предоставленном продавцом. Как правило, любой магазин имеет стандартный бланк для приемки товара в ремонт, или на ПК, или на экспертизу. Это вполне нормально и не нужно этого бояться. Однако, прежде чем подписать такой документ необходимо внимательно его прочитать и в случае необходимости откорректировать. Если вы предъявили требование возврата или обмена товара, а в бланке продавца присутствует слово «гарантийный ремонт», то его можно спокойно зачеркнуть или написать от руки «от ремонта отказываюсь». Также, если присутствует описание внешнего вида товара и оно не соответствует действительности, то можно спокойно это исправить. Разрешение продавца при этом спрашивать не нужно, помните, что это вы передаете свое имущество и от того насколько вы будете бдительны и внимательны зависит его дальнейшая судьба.

Шаг седьмой.

После того как мы предъявили продавцу свои требования и сдали товар, остается только ждать пока эти требования будут удовлетворены.

Время ожидания будет зависеть от требования, которое мы выдвинули. Рассматривать подробно эти сроки мы не будем, потому что об этом мы уже говорили на шаге третьем, когда выясняли все возможные по закону требования при обнаружении недостатка в товаре.

Напомню вкратце:

- При требовании ремонта – максимум 45 календарных дней;
- При требовании обмена – от 7 до 30 дней;
- При требовании соразмерного уменьшения цены – максимум 10 дней;
- При требовании возврата денег – максимум 10 дней.

Что делать, если срок прошел, но требования потребителя не были удовлетворены?

Остановимся на каждом из требований по отдельности.

Устранение недостатка.

Как мы уже знаем максимальный срок 45 дней, но в законе предусмотрено и продление этого срока:

«В случае если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков товара»

Данное соглашение должно быть также в письменной форме и потребитель может соглашаться на это или нет по собственному желанию.

Если вы, как потребитель, на продление ремонта не согласны, то можете либо предъявить новое требование, либо ждать дальше, а по окончании ремонта потребовать от продавца неустойку, которая по закону считается в размере 1% от стоимости товара за каждый день просрочки.

Независимо от того что выбирает потребитель (неустойку или новое требование) необходимо обязательно зафиксировать документально факт, что первое требование не выполнено в срок. Для этого достаточно на 46-й день со дня сдачи товара на ремонт прийти к продавцу и потребовать выдать свою технику с устраненными недостатками. Если вам откажут, то написать новую претензию с требованием возврата суммы, уплаченной за товар.

После этого начнет действовать срок, установленный для удовлетворения требования о возврате денег. И уже становится не важно отремонтируют вашу вещь или нет. Единственное обстоятельство, которое может послужить основанием для отказа в возврате – это акт о том, что в товаре недостатки не обнаружены или недостаток возник по вине потребителя. Однако, если вы позаботились о документальном подтверждении наличия недостатка при передаче товара в ремонт, то акт об его отсутствии будет выглядеть, по меньшей мере, странно.

При подсчете срока удовлетворения требования покупатель должен помнить, что дни считаются именно календарные, а не рабочие, как может утверждать продавец.

Кроме того, такие причины как задержка в поставке запчастей или удаленность СЦ не могут служить основанием для продления срока удовлетворения требования покупателя. Об этом также написано в законе:

«...При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально»

Не поддавайтесь на уловки продавца, который, например, может при вас позвонить в СЦ и сообщить вам, что ваша техника уже отремонтирована и завтра, ну самое позднее послезавтра, ее можно будет забрать. Если решили изменить требование, то делайте это сразу.

Замена на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула).

Срок удовлетворения данного требования от 7 до 30 дней.

Если срок прошел, а товар вам так и не заменили, то, как и в случае с требованием о ремонте, можно изменить своё требование на возврат денег, либо ждать дальше, а потом потребовать неустойку.

Замена на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

Сроки удовлетворения данного требования такие же как при замене на товар такой же марки. Однако здесь чувствуется явная недоработка в законодательстве. Вот смотрите, в статье 21 ЗоЗПП написано:

«Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования»

Я вот с трудом представляю, чтобы в магазине бытовой техники отсутствовал товар для замены. Да, такой же точно марки (модели, артикула) может и не быть, но потребитель же на этом и не настаивает. Если, к примеру, вы заявили требование замены пылесоса на такой же товар, неужели у продавца нет пылесосов других моделей. Наверняка есть. Поэтому затягивать срок удовлетворения данного требования просто не имеет смысла и по прошествии 20 дней, данных продавцу на проведение ПК или экспертизы, можно предъявлять другое требование или считать пеню.

Законодатель мог бы, и конкретизировать данный момент в тексте закона, дабы не возникали споры между продавцом и покупателем.

Соразмерное уменьшение покупной цены.

Срок удовлетворения требования – 10 дней.

После окончания срока можно изменить требование на любое другое из ст. 18 ЗоЗПП.

Отказ от исполнения договора купли-продажи и возврат уплаченной за товар суммы.

Срок удовлетворения – 10 дней.

При просрочке, конечно можно и изменить требование, но это, согласитесь, просто глупо. И в самом деле, требовать ремонта вместо возврата денег – это нонсенс. Поэтому придется, либо ждать и считать неустойку, либо защищать свои интересы в суде.

И раз уж речь зашла об обращении в суд, то хотелось бы остановиться на этом моменте более подробно.

Большинство покупателей бытовой техники люди абсолютно нормальные и поэтому, естественно, не горят большим желанием тратить своё здоровье и время в суде. Многие просто не хотят, а многие даже боятся. И совершенно напрасно.

Если потребитель будет действовать согласно законодательству и позаботится о наличии доказательств своего общения с продавцом, то волноваться ему не о чем. А ведь именно для этого вы сейчас и читаете это руководство.

Кроме того, могу вам по большому секрету сообщить, что основное большинство Российских судов в процессах, связанных с нарушением прав потребителей, встают именно на сторону потребителя. Поверьте, это действительно так!

Поэтому в случае, когда продавец категорически не желает выполнять свои законные обязанности по отношению к потребителю, всячески от них уклоняется и тянет время, следует отстаивать свои права в суде. Кроме того, никто не запрещает воспользоваться при этом услугами профессионального юриста. В случае победы в суде все затраты будут возложены на плечи продавца.

Что делать если продавец отказал в удовлетворении требования.

Что ж бывает и такое.

По большому счету отказать потребителю в удовлетворении его требования продавец может по двум причинам: если требование незаконное или если продавец уклоняется от ответственности, нарушая закон.

С первой причиной все понятно и если вы внимательно прочли данное руководство и приложили хотя бы минимум усилий, чтобы его осмыслить, то с незаконным требованием обращаться к продавцу не будете.

А вот со второй причиной все гораздо сложнее. Как я уже не раз говорил, каждый продавец в первую очередь заботится о своем благосостоянии, а не о проблемах покупателя, и поэтому прибегает к различным уловкам, чтобы отказать последнему в удовлетворении его законных требований. Особенно, если это требования обмена товара или возврата денег.

Это, конечно не хорошо и не порядочно, но вполне нормально и с точки зрения продавца оправдано. Покупателю же не следует бояться такого отказа, потому что если вести диалог с продавцом правильно, как написано в данном руководстве, то можно свести риск отказа до минимума.

Тем не менее, всего предусмотреть не возможно и могут возникнуть ситуации, когда необходимо знать, как отреагировать на незаконный отказ продавца удовлетворить законные требования покупателя. Давайте рассмотрим несколько таких ситуаций.

Возникновение недостатка «по вине покупателя».

Обратите внимание, что вина покупателя указана в кавычках. А указана она так, потому что на самом деле никакой вины нет.

Если вы, как потребитель техники уверены, что пользовались своей вещицей без нарушений правил эксплуатации: не бросали ее на пол, не заливали водой, не запускали внутрь букашек и таракашек, не подключали к повышенному источнику электроэнергии и т. п., но продавец все равно отказал вам в удовлетворении требования на основании одной из этих причин, то не стоит сразу поддаваться панике. Стоит внимательно с данной проблемой разобраться.

Начнем с того, что отказать с таким основанием продавец может только при наличии акта экспертной организации. Как правило, в роли такой организации обычно выступает сервисный центр. Если такого документа нет, то отказ в удовлетворении требования потребителя можно считать незаконным и недействительным. Можно смело отстаивать свои права в суде.

Если же акт существует, то в первую очередь нужно его внимательно изучить. К примеру, в акте написано, что в сотовом телефоне обнаружены следы попадания влаги и на основании этого телефон снимается с гарантии. Однако практически никогда в подобных документах не указано, когда именно влага попала в телефон: на производстве, в момент нахождения у потребителя, или же после передачи товара продавцу для проведения дополнительной проверки качества или экспертизы. А ведь именно данный вопрос в первую очередь и имеет значение, и в ЗоЗПП строго прописано:

Ст. 18 п. 6:

«В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.»

Поэтому результат экспертизы должен четко указывать, в какой момент времени в данном изделии возник заявленный недостаток.

Что же делать? Вы как потребитель уверены, что вашей вины в попадании влаги быть не может, кроме того, у вас есть акт передачи товара продавцу, в котором указано, что при

передаче телефона следов попадания жидкости не обнаружено. В таком случае придется отстаивать свои права в суде.

Отсутствие недостатка в товаре.

А бывает и так, что потребовав от продавца возврат или обмен техники и сдав её на дополнительную проверку качества или экспертизу, потребитель получает отказ в удовлетворении требования, потому что недостатков в товаре не обнаружено.

Что делать?

Во-первых, отсутствие недостатков так же должно быть подтверждено документально.

Во-вторых, я не зря настаивал, что при передаче товара продавцу необходимо зафиксировать факт наличия недостатка (если, конечно, это возможно). А еще помните, я подробно описывал, как это сделать в акте приема-передачи товара. Так вот, если вы позаботились выполнить все эти рекомендации, то у вас есть на руках документальное подтверждение того, что недостаток в технике был, а исчезнуть, как мы понимаем, сам по себе он просто не мог. Следовательно, в нарушении вашего требования о возврате или обмене, был произведен ремонт.

Остается только подтвердить этот факт письменно, написав продавцу новую претензию, в которой указать, что в связи с тем, что ваше законное требование не выполнено, то вы вынуждены будете обратиться в суд для защиты ваших прав.

В принципе, данную претензию можно и не писать, а вместо этого либо сразу обратиться с исковым заявлением, либо подождать какое-то время, а потом обратиться в суд с просьбой удовлетворения вашего требования о возврате или обмене и взыскании неустойки с продавца за просрочку удовлетворения требования в срок.

Таким образом, рассмотрев несколько ситуаций, мы с вами убедились, что далеко не всегда отказ продавца в удовлетворении требований потребителя является правомерным и обоснованным. Ситуации могут быть разные, описывать их все просто не имеет смысла, и решать, наверняка, их необходимо по-разному. Поэтому для разбора подобных вопросов приглашаю вас на сайт [«Секреты продавца бытовой техники»](http://www.techseller.ru), где постараюсь по мере моих сил и возможностей помочь и ответить каждому.

Шаг восьмой. Заключительный.

Если в случае удовлетворения требований потребителя о возврате денег или обмене товара все понятно, то технику, которая находилась в ремонте необходимо еще и забирать. И не просто забирать, а забирать правильно!

Если вы думаете, что в такой момент вам отдадут ваш прибор в рабочем состоянии, то вы сильно заблуждаетесь. Вернее он не обязательно должен оказаться рабочим. Только не думайте, что вас специально желают обмануть – это не так.

Так почему же это происходит?

Дело в том, что вы забираете свою отремонтированную технику, как правило, у представителя магазина, который сам этими ремонтами не занимается. Непосредственно ремонт техники происходит в сервисном центре, куда ее сдает и потом забирает представитель магазина. Он как бы играет связующее звено между покупателем и ремонтной организацией. В обязанности такого представителя, будем называть его менеджером по гарантийному ремонту, входит общение с покупателями, проведение проверки качества неисправной техники, правильное оформление всех необходимых документов, а также проверка техники после проведения ремонта.

Вот именно последний пункт обязанностей и выполняется, к сожалению, далеко не всегда. Я и сам, чего уж греха таить, работая несколько лет в должности менеджера по гарантийному ремонту, частенько отдавал неисправную технику покупателям. Естественно, как я уже говорил, я делал это не специально, а по невнимательности, или по безответственности, или же попросту из-за недостатка времени на проверку.

Вы даже не представляете, как часто сервисные центры возвращают якобы отремонтированную технику в нерабочем состоянии. Конечно же, так быть не должно, но такова действительность и с этим придется мириться. Но не просто мириться, но и проявлять бдительность.

Все это длительное вступление было написано ради одной простой мысли: обязательно проверяйте работоспособность техники лично, когда забираете ее из ремонта. Причем было бы неплохо проверять не только отсутствие тех недостатков, с которыми вещь сдавалась в ремонт, но другие функции прибора.

Конечно, это не всегда возможно, как в случае с техникой, которая требует специального подключения (холодильники, стиральные машины, водонагреватели и пр.), но при возможности обязательно.

Кроме того, что нужно проверять технику, есть еще несколько правил, которые необходимо при этом соблюдать. Вот они:

- Очень внимательно проверяйте внешний вид и комплектность техники после ремонта. Я не понаслышке знаю, как могут обращаться с техникой в сервисном центре, и в каком виде она оттуда часто возвращается. Бывали случаи, когда почти новый телевизор возвращался после ремонта из сервисного центра с изрядно исцарапанным корпусом или без пульта дистанционного управления. Но чтобы в такой проверке был смысл необходимо еще при сдаче техники правильно оформлять все документы. А именно, досконально описать внешний вид и комплектность при составлении акта передачи техники представителю магазина.
- Требуйте акт проделанных работ. Такой акт обязан выдавать сервисный центр после проведения гарантийного ремонта. В нем должно быть указано: перечень, проведенных работ; перечень, замененных деталей. Такой акт вам обязательно понадобится, если в вашей технике повторно проявиться такой же недостаток.
- По закону о защите прав потребителей срок гарантии продлевается на время, которое товар находился в ремонте. Поэтому убедитесь, что у вас на руках остаются акты приема в ремонт и возврата из ремонта. В этих актах обязательно должны быть проставлены даты.

- Представитель магазина, когда будет отдавать вам технику, обязательно потребует поставить подпись под словами: «Получено ... (дата). Претензий не имею.». Прежде чем расписываться убедитесь, что все правила, описанные выше были выполнены. В противном случае, ваши последующие претензии по внешнему виду или комплектности будут необоснованными.

Старайтесь соблюдать эти правила, и вы избавите себя от многих проблем с неисправной техникой, передаваемой вами в ремонт.

Однако, далеко не всегда все бывает так «радужно» и по правилам. Известны множественные прецеденты, когда техника возвращается с ремонта в поврежденном состоянии, или, как я уже говорил, в нерабочем состоянии.

Что делать в таком случае?

Самое главное – это ни в коем случае не забирать технику и не подписывать никаких бумаг, предложенных продавцом. Самым правильным в такой ситуации будет написать новую претензию с требованием устранения вновь появившихся недостатков, либо требованием компенсации материальных затрат на их устранение.

Например, вы сдавали в ремонт телевизор, и у вас имеется акт передачи, в котором указано, что на корпусе телевизора нет царапин, потертостей и других механических повреждений, а при возврате из ремонта они вдруг появились. В этом случае вы можете потребовать у продавца устранить недостаток, то есть заменить корпус телевизора. А можете самостоятельно выяснить в СЦ сколько стоит новый корпус и работа по его замене и потребовать от продавца данную сумму в качестве компенсации.

В случае, когда в товаре не был устранен недостаток, его следует оставить продавцу и при этом срок, отведенный законодательством на удовлетворение данного требования, не прервется, а будет продолжаться. И по истечении 45 дней, потребитель сможет изменить требование на возврат или обмен.

Дополнительные материалы.

В дополнение к пошаговому руководству о действиях потребителя в случае обнаружения недостатков в бытовой технике, я добавляю несколько статей опубликованных ранее на сайте «[Секреты продавца бытовой техники](#)». Я считаю, что прочтение данных материалов, поможет вам в более полной мере разобраться со своими возможностями и правами, как покупателя бытовой техники.

Что такое гарантия производителя на бытовую технику.

Сегодня давайте наконец-то затронем сложную и неприятную тему гарантии. Сложную, потому что далеко не всё в гарантии так однозначно и просто, как хотелось бы и как должно бы быть на самом деле, а неприятную, потому что если технике понадобилось гарантийное обслуживание значит, она сломалась, а это всегда не приятно.

И так, что же нужно понимать под словом гарантия?

Гарантия - это услуга изготовителя, которая дает право потребителю на бесплатный ремонт техники в определенный период времени при обнаружении в ней недостатков.

Этот период принято называть *сроком гарантии*, и составляет он у разных изготовителей от одного до десяти лет.

Гарантия может предоставляться, как на все изделие в целом, так и на составляющие его узлы по отдельности. Причем срок гарантии на прибор в целом может существенно отличаться от срока на отдельные узлы. Например, на стиральные машины с прямым приводом фирмы LG существует заводская гарантия 1 год, а на двигатель этого самого прямого привода 10 лет.

Услугу гарантийного обслуживания предоставляют практически все изготовители бытовой техники без исключения. И не верьте тому, кто посмеет утверждать обратное. Условия предоставления гарантии всегда можно прочитать в фирменном заводском гарантийном талоне, который, как я уже неоднократно писал, непременно должен присутствовать в комплекте с любым изделием, относящимся к семейству бытовой техники и электроники.

Многие покупатели не до конца понимают, каким именно образом завод изготовитель осуществляет и отслеживает процесс гарантийного обслуживания своих изделий. Поэтому давайте вкратце разберемся с этим процессом и поймем, как всё это работает.

Итак! Крупные производители бытовой техники выпускают сотни тысяч изделий в год, которые могут, расходиться не только в разные города, но и в разные страны и континенты. Было бы глупо и просто не возможно осуществлять ремонт неисправной техники непосредственно на самом заводе. Поэтому изготовитель заключает договора с мастерскими находящимися в других городах и странах. Согласно этому договору мастерская занимается ремонтом техники бесплатно для потребителя. Завод же в свою

очередь оплачивает этот ремонт и бесплатно поставляет запасные части взамен вышедших из строя.

Такие мастерские по ремонту техники, имеющие договора с заводом изготовителем называются **авторизованными сервисными центрами**.

Однако гордое звание авторизованного сервисного центра получить не так просто и под силу только мастерским, имеющим в своем распоряжении соответствующее оборудование и квалифицированный персонал. Именно поэтому далеко не все мастерские, осуществляющие бесплатный гарантийный ремонт имеют договора непосредственно с заводом изготовителем и далеко не все из них способны оказать качественную помощь неисправной технике.

Осталось добавить, что право на заводское гарантийное обслуживание бытовой техники прописано в Российском законодательстве, а именно в Законе О защите Прав Потребителей (сокращенно ОЗПП). Знать основные положения этого закона необходимо как производителям с продавцами, так и конечным потребителям, интересы которых он защищает.

В законодательстве РФ имеется собственное понятие гарантийного срока. Согласно ЗоЗПП ст. 5 п. 6:

Гарантийный срок – это установленный изготовителем (исполнителем) период, в течении которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные определенными нормами закона.

Гарантийный срок, как и все сроки, устанавливаемые законами или сделками, в соответствии со статьей 190 ГК определяется календарной датой или истечением периода времени, который исчисляется годами, месяцами, неделями, днями или часами.

Если вдруг изготовитель устанавливает гарантийный срок не в соответствии с требованиями ст. 190 ГК, а в каких-либо других альтернативных единицах измерения (часы работы, километры пробега и т. п.), то данный факт противоречит Российскому законодательству и поэтому такая сделка считается ничтожной.

Кроме того, продавец так же вправе устанавливать гарантийный срок, понятие которого используется в законе, но только в том случае, когда гарантийный срок не установлен изготовителем. Если же гарантийный срок уже установлен, то продавец может установить гарантийный срок в соответствии со статьей 470 ГК, то есть нормы Закона в данном случае действовать не будут (прямого запрета на установление гарантийного срока продавцом Закон не содержит). Нормы Закона будут действовать в отношении установленного продавцом гарантийного срока только в том случае, если гарантийный срок не установлен изготовителем.

Если сказать простыми словами, то продавец может устанавливать гарантийный срок на товар, но этот срок не может быть меньше, чем установил изготовитель. Если вам в момент покупки, к примеру, стиральной машины продавец выдал свой гарантийный

талон со сроком 1 год, а в фирменном гарантийном талоне указан гарантийный срок 2 года, то выдвигать требования продавцу, можно будет в течение 2-х лет.

Дополнительный сервис на бытовую технику.

Практически каждый, кто последнее время приобретает бытовую технику в крупных сетевых магазинах, сталкивается с необузданным желанием продавцов консультантов продать в нагрузку к технике **дополнительное сервисное обслуживание**. Причем настойчивость продавцов порой столь сильна, что порой просто переходит рамки приличия. Что это? Искреннее желание продавца помочь покупателю или что-то иное?

Но давайте начнем все по порядку и для начала разберемся с вопросами: что такое этот дополнительный сервис, откуда он появился и почему все продавцы в один голос навязывают его своим клиентам.

Что такое дополнительное сервисное обслуживание на бытовую технику?

Дополнительный сервис - это специальный договор между покупателем и торгующей организацией, согласно которому организация продавец обязуется в течении определенного времени осуществлять бесплатный ремонт и обслуживание техники за, как утверждают продавцы, чисто символическую плату.

На практике это выглядит как бланк договора, подписанный обеими сторонами и оплаченный покупателем. Как правило, срок данного договора может составлять два или три года, а иногда и пять лет. Стоимость для покупателя приблизительно равна 10% от стоимости товара. Договор может быть приобретен покупателем непосредственно вместе с техникой, или же через определенный промежуток времени после покупки.

Говоря не совсем определенно о стоимости и времени договора на дополнительное обслуживание, я имею в виду, что в разных торгующих организациях эти цифры могут отличаться. Отличаться может и само название данной услуги - **ПДС** (программа дополнительного сервиса), **СДУ** (сертификат дополнительных услуг) или **СЕРВИС ПЛЮС**, а может и иначе. Несмотря на эти отличия, все это одно и то же.

Откуда появилась услуга дополнительного сервиса?

Прежде чем ответить на этот вопрос хотелось бы вернуться немного назад и добавить, что услуга дополнительного сервиса может быть предоставлена не только продающей организацией, но и самим заводом производителем. Кроме того, такое обслуживание может быть, как платным, так и бесплатным.

Не буду на 100% утверждать, кто именно был первым, но я первый раз столкнулся с дополнительным сервисным обслуживанием, которое предоставляли компании Samsung и LG. Они так и писали в гарантийных талонах на технику - "**БЕСПЛАТНОЕ СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ 36 МЕСЯЦЕВ**". Обратите внимание - это сервисное обслуживание **БЕСПЛАТНОЕ!** И предоставлялось заводами производителями не как

средство дополнительного заработка, а как возможность борьбы с конкурентами за покупателя.

А теперь вернемся к дополнительному сервису, которое так усердно пропагандируют продавцы консультанты в магазинах бытовой техники и электроники. Этот сервис не имеет ничего общего с БЕСПЛАТНЫМ сервисом производителей, о котором они, кстати, предпочитают умалчивать в общении с покупателями. Это **ОПЛАЧЕННЫЙ** покупателями дополнительный сервис, с помощью которого торгующая организация имеет дополнительную прибыль, не неся при этом практически никаких материальных затрат.

Исходя из такого определения, можно было бы сделать вывод, что дополнительное сервисное обслуживание - это обман покупателя, которому продают за деньги воздух.

Однако это не так!

Вернее не совсем так, и вот почему.

Как мы уже выяснили, дополнительный сервис - это официальный договор, а, следовательно, отказаться от обязательств, которые в нем перечислены, продающая организация не может и будет вынуждена их исполнять. Для того чтобы это делать продавец должен иметь определенные ресурсы, как технические, так и профессиональные. Проще говоря, нужна своя мастерская и люди, которые будут в ней работать. Подобная роскошь, как правило, не по карману мелким продавцам, и поэтому продажа дополнительного сервисного обслуживания это так сказать "эксклюзивная" возможность крупных торгующих организаций, имеющих не один, а сеть магазинов бытовой техники.

Теперь уже получается, что и не обман вовсе дополнительное обслуживание продавца, ведь для того чтобы его поддерживать требуется сначала вложить деньги и создать ремонтную базу, а потом еще и постоянно поддерживать ее, приобретая запчасти и выплачивая заработную плату персоналу.

Так что же это за зверь такой - дополнительное сервисное обслуживание?

Стоит ли расставаться со своими кровными деньгами, чтобы, как утверждают продавцы, спать спокойно?

Почему же множество покупателей после приобретения таких договоров начинают холодную войну с продавцами в судах и прочих инстанциях?

Все дело в том, что дополнительный сервис, как и многое в нашей жизни, вещь не однозначная, и принимать решение, о его приобретении нужно исходя из конкретных обстоятельств, которых может быть множество, и о которых мы будем разговаривать в одной из следующих статей.

А теперь осталось ответить на последний вопрос, поставленный в начале этого повествования: **ПОЧЕМУ все продавцы консультанты лезут из кожи вон лишь бы продать в придачу к технике договор на дополнительное обслуживание?**

И тут как раз всё очень просто. У них нет другого выбора, исходя из условий, в которые поставил их работодатель. Вы не поверите, но, кроме того, что продавцы получают деньги за каждый проданный договор, так у них еще и есть план по продаже

дополнительного сервиса, при невыполнении которого от заработной платы остаются жалкие копейки. Продавцу консультанту гораздо выгоднее вообще не продавать технику, чем продавать ее без договора на дополнительный сервис. Это, конечно, звучит как бред, но, поверьте, это так.

Вот и приходится продавцам пускаться во все тяжкие - придумывать существующие и не существующие на самом деле выгоды для покупателя, приходится даже вводить в заблуждение и обманывать, лишь бы заработать на хлеб с маслом себе и своим близким.

Нет. Я совсем не пытаюсь оправдать ложь и обман продавцов, я только пытаюсь объяснить, почему и зачем они это делают, и, можете не сомневаться, большинству из них подобный обман не нравится, так же как и нам с вами. Тем не менее ситуация с необходимостью приобретения *дополнительного сервисного обслуживания* такова, что контролировать её необходимо самому покупателю, не полагаясь на слова заинтересованного продавца.

Уже не раз, как в средствах массовой информации, так и в Интернете появлялись публикации об обмане покупателей бытовой техники при продаже им гарантии завода изготовителя под видом дополнительного сервисного обслуживания. Для того чтобы подобных случаев происходило, как можно меньше покупатели должны четко понимать различия между этими двумя услугами. Тогда и продавцам будет сложно вводить их в заблуждение, и самим покупателям будет проще и спокойнее урегулировать спорные вопросы с продавцами.

Вопрос о различии дополнительного сервиса, продаваемого торговой организацией, и обязательной гарантией завода изготовителя техники не такой уж и сложный, как кажется на первый взгляд, но все же потребует для изучения немного вашего времени и внимания. Этим сейчас и займемся.

Главное отличие заключается в том, что гарантийное обслуживание предоставляется заводом изготовителем и дается практически на всю бытовую технику реализуемую на территории РФ, а дополнительное сервисное обслуживание, это, как правило, добровольная услуга, которой покупатель может воспользоваться, а может и нет по своему усмотрению.

Гарантия завода изготовителя поддерживается государством при помощи Российского законодательства, а дополнительное обслуживание – это только договор между продавцом (производителем) и покупателем. Иными словами обязательства продавца во время срока гарантии прописаны в законе, а в период сервисного обслуживания в договоре на это обслуживание.

Согласно Закона О защите Прав Потребителей обязанность по гарантийному обслуживанию техники ложится как на производителя, так и на торговую организацию, продающую технику, а за дополнительным обслуживанием покупатель может обращаться только к тому с кем заключил договор.

В действительности существует мнение, что согласно российскому законодательству, продажа дополнительного сервисного обслуживания является нарушением, потому что промежуток времени его действия частично совпадает с гарантийным обслуживанием.

Это требует разъяснения.

К примеру, покупатель заключает договор на дополнительный сервис с магазином на срок 2 года. В договоре написано, что его действие вступает в силу с момента подписания, т.е. если заключили договор 10 мая 2009 года, то срок его действия закончится 10 мая 2011 года. Ровно два года. Поскольку договор на дополнительное сервисное обслуживание заключается одновременно с приобретением техники, то и действовать он будет одновременно с обязательной гарантией. Таким образом, получается, что продавец берет деньги за то, что он по закону должен делать совершенно бесплатно.

И частично это так и есть. Однако не нужно забывать, что любой договор дополнительного сервиса включает в себя не только устранение недостатков в товаре, а так же и профилактическое обслуживание. Опять пример, согласно гарантийным обязательствам завода изготовителя, которые должен поддерживать и продавец, никто не обязан приезжать к покупателю на дом, чтобы почистить от накипи тэн водонагревателя в процессе его эксплуатации. Напротив же, практически любой договор дополнительного обслуживания такие обязательства предусматривает, и покупатель может вызвать представителя торговой организации для проведения такой работы, тем самым, увеличив срок работоспособности водонагревателя.

Говоря всё это, я хочу донести до вас мысль о том, что гарантия и дополнительный сервис, не смотря на то, что сильно взаимосвязаны между собой, всё же являются разными вещами. Другой вопрос, что далеко не всегда эта разница имеет значение и за нее стоит дополнительно платить деньги, но, тем не менее, она все-таки есть. И утверждение о том, что срок действия дополнительного гарантийного обслуживания должен начинаться после окончания срока основной гарантии все же не верно. И если бы это было не так, то всем торговым организациям давно бы запретили продавать подобный сервис.

Это было несколько слов в защиту дополнительного сервисного обслуживания и оправдание его права на существование одновременно с основной гарантией.

Другой вопрос в том, что надобность дополнительного сервиса во время основного срока гарантии столь незначительна, что платить за него деньги просто нет никакого смысла. Именно поэтому продавцам и приходится идти на всевозможные ухищрения и даже обман, чтобы убедить покупателей в его необходимости. И такие действия с их стороны уже могут являться нарушением закона.

А для того чтобы не попадаться на удочку продавцов, каждый покупатель должен четко понимать различия между дополнительным сервисом и основной гарантией. Он должен четко осознавать нужно ли ему платить за это свои кровные деньги.

Теперь, когда мы разобрались, что представляет собой дополнительное сервисное обслуживание, откуда оно появилось и почему его так «любят» предлагать продавцы консультанты, то теперь пришло время познакомиться с ним более близко. Самый простой вариант для такого знакомства – это взять в руки типовой договор на **дополнительный сервис** и по пунктам разобрать его достоинства и недостатки.

Однако прежде чем это сделать, хочу предупредить вас, дорогой читатель, что мои комментарии к этому договору могут показаться вам несколько странными и непривычными, совсем не такими, какие вы можете услышать из уст продавцов в магазинах бытовой техники. Не знаю, скорей всего то, что я сейчас буду писать и нарушает этику и солидарность моих коллег продавцов консультантов, но поскольку я в данный момент лицо незаинтересованное, то и врать мне не хочется.

Хочу сразу уточнить, что говорить мы с вами будем исключительно о дополнительном сервисном обслуживании, которое предоставляется за деньги покупателя магазинами бытовой техники, а не о бесплатном сервисе, предоставляемом некоторыми производителями. Их не нужно путать между собой: бесплатный сервис – это можно сказать подарок, призванный привлечь внимание покупателя, а сервис за деньги – это дополнительный способ заработка, платить за который или нет, решает сам покупатель.

Итак, берем договор на дополнительное сервисное обслуживание в руки.

Из договора:

«Владелец данного договора имеет право на дополнительные услуги: получение консультаций, диагностики, профилактику, чистку и ремонт товара в течении срока действия договора».

Комментарий:

Для того чтобы осознать смысл данного выражения давайте определимся с каждой услугой в отдельности.

Что значит получение консультаций?

Это значит, что представитель продавца подробно ознакомит вас с потребительскими свойствами товара и его правильным использованием. Это замечательно!

Однако позвольте, ведь продавец и без всяких договоров должен совершенно бесплатно это делать согласно обязательства Продавца по доведению до Потребителя информации о предлагаемом товаре и услугах, предусмотренного действующим законодательством для обеспечения возможности правильного выбора товаров.

Представитель продавца может на это возразить, что по законодательству он не обязан подробно объяснять и показывать, как именно пользоваться тем или иным товаром, и что для этого существует инструкция по эксплуатации. И будет прав. Если у вас нет желания самому разбираться и изучать инструкцию, то можно заплатить за подробное объяснение.

Вот только поможет ли вам подобное объяснение? Поверьте мне на слово, если вам никогда не приходилось пользоваться тем видом техники, который вы покупаете, то даже самое подробное одноразовое объяснение ничего вам не даст. Да, в тот момент, когда вам будут показывать и рассказывать, все будет казаться простым и понятным, но как только вы останетесь с купленным прибором один на один все эти «знания» куда-то улетучатся. Вы ни за что не избежите процесса «общения» с инструкцией по эксплуатации. В самом деле, не будете же вы каждый раз звонить в магазин и спрашивать, как включить, выключить, настроить ту или иную функцию.

Но это моё мнение, а платить за консультацию или нет решать только вам.

Что значит диагностика?

Под диагностикой в данном случае подразумевается проверка качества вашей техники на предмет наличия в ней недостатков производственного характера органолептическим способом.

Все знают, что это за способ такой – органолептический? Это когда недостатки ищутся с помощью чувств человека, т.е. послушать, потрогать, попробовать на вкус и прочее.

И знаете, что? По моему мнению – это просто бред. И вот почему.

Во-первых, не смотря на то, что опытный специалист может определить неисправности техники с помощью органолептики, все же далеко не все недостатки можно пощупать и услышать.

Во-вторых, даже если подобный мастер и определит, что недостаток в технике присутствует, то далеко не всегда он скажет об этом. Почему? Да потому что он представитель магазина, которому ремонтировать вашу технику бесплатно просто не выгодно.

Конечно, не все так плохо. Существует вероятность, при которой будут выявлены, так сказать, симптомы будущей неисправности, которые можно исправить, и тем самым предотвратить возможную поломку. И, естественно, представитель магазина, это сделает. Но, опять же, не ради вашей, а ради своей выгоды: ведь неисправность, когда она возникнет, придется устранять магазину за свой счет.

Тем не менее, специалист приедет – это его работа, за которую вы заплатили. А платить или нет решать вам.

Что значит чистка техники?

Естественно, никто не будет мыть и чистить внешние загрязнения. Это значит, что в период действия договора на сервисное обслуживание вы имеете право пригласить на дом специалиста для удаления загрязнений в обслуживаемых (не сменных) фильтрах крупной бытовой техники, в случае если данные загрязнения приводят к несоответствию товара требованиям, для которых данный товар используется. Сюда же, по словам продавцов, можно отнести и **чистку водяных тэнов** крупной бытовой техники (стиральные, посудомоечные машины и водонагреватели).

Что же, звучит это неплохо. Однако смущают некоторые факты, и вот какие.

Я не зря выделил слова о чистке тэнов, когда написал, что эта услуга осуществляется, по словам продавцов. Ни в одном из договоров на дополнительное сервисное обслуживание этого прямо не написано, а потому вызывает сомнение факт присутствия данной услуги на самом деле. Хотя может я и не прав и просто ни разу не видел, чтобы кто-либо выезжал к покупателю на дом с такой целью. Входит такая чистка или нет в дополнительный сервис лучше уточнить в магазине при его приобретении.

А скажите, много вы знаете видов техники, в которой присутствуют не сменные обслуживаемые фильтра, которые имеется возможность почистить?

Я почему-то не могу вспомнить ни одного. Есть, конечно, кондиционеры, которые необходимо обслуживать и чистить каждый год, но это товар специфический и договор на обслуживание кондиционера, как правило, заключается вместе с договором на его установку с фирмой специализирующейся на этом. Есть еще грубый фильтр на сливе стиральных и посудомоечных машин, но его чистка занимает несколько минут и не требует какой-либо квалификации.

Больше я таких фильтров вспомнить не могу, следовательно, либо у меня недостаточно знаний, либо их просто не существует.

Ремонт техники.

Ремонт товара – это устранение производственных недостатков товара.

Данная услуга начинает действовать после истечения срока основной гарантии производителя. В случае, когда гарантийный срок на товар превышает или равен сроку действия договора на дополнительное обслуживание, то услуга «ремонт товара» не входит в перечень услуг, оказываемых в соответствии с договором.

Вот он тот неоспоримый плюс дополнительного сервиса – увеличение срока бесплатного устранения неисправностей. Я лично считаю, что этот момент один из немногих, который достоин внимания при принятии решения о покупке дополнительного сервисного обслуживания. Очень часто ремонт, пришедшей в неисправное состояние техники после истечения срока основной гарантии, бывает довольно дорогостоящим, и договор дополнительного сервиса оказывается очень даже кстати.

Только не забывайте уточнять срок гарантии производителя. Не слушайте продавцов консультантов, а посмотрите, что написано в фирменном гарантийном талоне.

А мы возвращаемся к тексту договора:

«В случае если в период действия договора товар окажется в состоянии неремонтопригодности, то он подлежит замене на новое изделие той же фирмы производителя и модели. Если данный товар уже не выпускается или не продается в магазинах торговой сети (с которой заключен договор), то товар подлежит обмену на другую модель с аналогичными характеристиками и равной ценой».

Комментарий:

Это второй момент, на который стоит обращать внимание. Существует множество товаров, неисправности которых могут быть несовместимы с жизнью. К примеру, выход из строя кинескопа телевизора. Никто не станет ставить новый кинескоп, потому что его цена бывает выше, чем цена на сам телевизор.

Но сразу имейте в виду, что и здесь есть подводные камни. Даже если в вашем товаре будет обнаружен неустраняемый недостаток, все равно его будут пытаться отремонтировать. Продавец будет предпринимать все возможные усилия для этого. А поскольку, срок ремонта по договору никак не ограничен, то и продолжаться он может как угодно долго. Вам будут говорить, что ожидают запасную часть хоть пол года, и ничего с этим вы поделать не сможете.

И все же это лучше чем просто выкинуть полюбившийся аппарат.

Из договора:

«Владелец договора на дополнительное сервисное обслуживание имеет право на бесплатный выезд мастера и доставку в черте городов расположения магазинов торговой организации для сервисного обслуживания крупной бытовой техники».

Комментарий:

Данная услуга может рассматриваться как плюс только после окончания основного срока гарантии, потому что согласно закона РФ о защите прав потребителей (ЗоЗПП) доставка техники или выезд специалиста должны осуществляться бесплатно для покупателя.

Не забывайте, что под данную услугу попадают только товары, которые имеют вес более пяти килограмм. Кроме того, если вы проживаете за пределами населенного пункта, где расположен магазин, то по договору на сервисное обслуживание рассчитывать на бесплатный выезд и доставку вам не приходится.

Далее в договоре могут быть перечислены случаи, при которых товар не подлежит бесплатному обслуживанию:

- Если использовался не для личных бытовых нужд;
- Потерпел механические повреждения;
- Не соблюдались правила эксплуатации;
- Дефект является следствием стихийного бедствия;
- И т.д. и т.п.

Все эти случаи являются стандартными и прописаны практически в каждом гарантийном талоне на бытовую технику.

На этом детальное знакомство с договором на дополнительное сервисное обслуживание можно считать законченным. Советую внимательно разобраться со всеми плюсами, предоставляемыми данным договором, и принять для себя решение платить за него деньги или нет.

Экспертиза или проверка качества?

Как я уже неоднократно писал в своих статьях на сайте [«Секреты продавца бытовой техники»](#), экспертиза бытовой техники – это право продавца, данное ему по закону. На практике постоянно приходится сталкиваться с ситуациями, когда покупатели не понимают для чего это нужно и как вести себя в этой ситуации. Именно об этом и хотелось бы поговорить.

Вопрос первый: чем отличается проверка качества бытовой техники от экспертизы.

Начнем с того, что проверка качества техники и экспертиза – это понятия совершенно разные, как по производимым действиям, так и по целям их проведения. О целях мы поговорим чуть позднее, а сейчас о том, как и что делается.

Проверка качества бытовой техники производится во время обращения покупателя в магазин с жалобой на тот или иной недостаток, приобретенной ранее техники. Данный процесс происходит без привлечения специалистов со стороны силами представителя магазина и покупателя.

При этом если покупатель доставляет товар сам, то проверка качества происходит прямо в торговом зале магазина (при отсутствии необходимости специального подключения),

если же товар крупногабаритный или требует специального подключения, то проверка качества может производиться на территории покупателя.

Процедура проверки качества представляет собой проверку работоспособности всех функций и режимов работы данной техники, указанных в инструкции по эксплуатации. Например, если стиральная машина должна стирать – полоскать – отжимать, то проверяется каждый этап плюс дополнительные функции.

Однако, на самом деле в такой трудоёмкой и занимающей много времени проверке в большинстве случаев просто нет смысла. Если покупатель жалуется на недостаток техники, то он этот недостаток уже выявил и может продемонстрировать продавцу. Т.е. если стиральная машина не набирает обороты на отжиге, то не обязательно проверять греет ли она воду. Достаточно будет положить бельё в бак, включить режим отжима и дать представителю торговой организации убедиться, что этот режим не выполняется.

Надеюсь, с проверкой качества всё понятно. Если нет, то вопросы в комментариях приветствуются.

Экспертиза бытовой техники в отличие от простой проверки качества процесс более сложный и требующий вмешательства специалиста, имеющего разрешение и лицензию на экспертизу этого вида техники.

Экспертиза проводится не для обнаружения каких-либо недостатков (они, как правило, уже известны), а для выявления причин, по которым возникли эти недостатки, и для определения сложности их исправления.

Экспертиза техники, как правило, не проводится ни на территории магазина, ни дома у покупателя, потому что требует наличия специального оборудования и вскрытия корпуса техники.

Проще говоря, никто не будет у вас дома разбирать стиральную машину и выяснять, почему она перестала набирать обороты в режиме отжима.

Теперь, когда мы в общих чертах понимаем что представляют собой экспертиза и проверка качества техники, давайте разберёмся, для чего они собственно проводятся.

Вопрос второй: зачем проводить экспертизу и проверку качества техники.

Есть несколько причин, по которым продавец практически в 90% случаев требует у покупателя технику, в которой обнаружены недостатки, на проверку качества и экспертизу. Среди этих причин существуют, как открытые явные причины, так и закрытые, о которых покупатель, как правило, не догадывается. Но давайте всё по очереди. Начнем с проверки качества.

Зачем проводится проверка качества техники.

Кому это нужно?

Как это ни странно, но проверка качества техники необходима не столько продавцу, сколько самому покупателю. Исходя из определения самого понятия проверки качества, о котором мы говорили чуть выше, можно сделать вывод, что данная проверка

предназначена для того, чтобы оба оппонента (и продавец и покупатель) пришли к единогласному мнению в вопросе присутствия или отсутствия недостатка в товаре.

Как-то мудро получилось 😊

Попробую простыми словами, если вы обнаружили в приборе, срок гарантии на который еще не закончился, какой-либо недостаток, то вы естественно обращаетесь с данной проблемой к организации, которая по закону обязана обеспечивать эту гарантию. В данном случае совершенно не важно какое из требований вы будете выдвигать: обмен, ремонт или прочие. При обращении вам, как покупателю, в первую очередь нужно будет продемонстрировать представителю обратной стороны недостаток, который вы обнаружили в товаре.

Это обязательно! Особенно, если вы не желаете чтобы вашу технику ремонтировали, а требуете обмена или расторжения договора купли-продажи.

И вот почему:

Дело в том, что вернуть технику в магазин вы сможете только в том случае, если в ней присутствует заводской недостаток. При передаче своего прибора представителю торговой организации вам просто жизненно необходимо, чтобы он согласился с тем, что недостаток и в самом деле присутствует. А для этого что нужно? Нужно продемонстрировать этот недостаток продавцу и **ОБЯЗАТЕЛЬНО** зафиксировать это в письменной форме.

Если в акте, по которому ваш товар не будет указан недостаток, или если не будет подписи представителя продавца, что он с этим недостатком согласен, то вашу технику могут, не поставив вас в известность, просто отремонтировать, а потом представить заключение ремонтной организации, что недостатка в товаре нет. После этого доказать, что он был вы уже не сможете, посему ваши требования о возврате или обмене товара будут незаконны.

Подобное часто используется продавцами на практике, но не мне их винить – каждый выживает, как может.

Надеюсь, что с проверкой качества разобрались. Если что-то не понятно, то добро пожаловать в комментарии.

Зачем проводится экспертиза техники?

Итак, теперь, когда недостаток в товаре подтвержден и покупателем и продавцом, может возникнуть спорный вопрос о причинах возникновения этого недостатка.

Естественно, что ни один продавец не захочет совершать возврат или обмен техники, неполадки которой возникли по вине самого покупателя. Именно для урегулирования этого вопроса и существует **экспертиза техники**.

Главная задача экспертизы – это установить причину появления того или иного недостатка.

Инициатором проведения экспертизы, как правило, является торговая организация. По закону о защите прав потребителей экспертиза проводится силами продавца и за его

счет. В случае, когда по заключению экспертизы виновником появления в товаре недостатка является покупатель, он обязан возместить продавцу все затраты.

Если продавец настаивает на проведении экспертизы, то покупатель должен знать:

- Покупатель имеет право присутствовать на проведении экспертизы.
- Товар с недостатком может быть доставлен силами покупателя к месту проведения экспертизы в назначенное время, о котором его должен информировать продавец.
- Если товар до проведения экспертизы сдаётся на хранение продавцу, то только после проверки качества и составления соответствующего акта сдачи товара.
- Срок проведения экспертизы не должен превышать сроков, установленных по закону для выполнения требований покупателя.

В выборе эксперта (экспертной организации) имеют право принимать обе стороны, продавец и потребитель должны прийти к единому мнению. Эксперт должен быть независим от сторон.

Оплата проверки качества и экспертизы.

Закон не устанавливает каких-либо обязательств для потребителя по оплате проверки качества. И это абсолютно правильно, поскольку проверка качества это право продавца. Кроме того, продавец является профессиональным участником торговых отношений и должен разбираться в реализуемом товаре, включая определение причин возникновения в нем недостатков. **Если с вас требуют оплату за проверку качества, заключение которой не в вашу пользу, это незаконно.**

В то же время, если проведенной экспертизой установлено, что недостаток возник вследствие нарушения правил эксплуатации потребителем или иных обстоятельств за которые продавец не несет ответственности по закону, то потребитель обязан оплатить расходы связанные с проведением экспертизы.

Доставка бытовой техники с недостатком.

Доставка товара с недостатками до места их устранения или для возврата товара определена нормой Закона о защите прав потребителей.

Статья 18 п. 7:

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом

*продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.
(п. 7 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)*

На первый взгляд, казалось бы, все просто: прибор тяжелее 5 килограмм, значит должен доставляться продавцом или за его счет. Однако на практике вы, как потребитель можете столкнуться с определенными проблемами и трудностями. Какие это трудности и как их преодолевать мы сейчас и поговорим.

Основной проблемой при доставке товара с недостатками силами продавца является то, что осуществляется такая доставка специальной службой, работники которой – это, как правило, простые грузчики. И когда потребитель начинает требовать от представителей службы доставки расписаться в акте передачи товара, то они категорически не желают этого делать. Говорят, что не имеют право нигде расписываться, что они, мол, просто доставят товар по месту назначения, а покупатель пусть приезжает сам и составляет, какие ему нужны документы.

Этот прием практически всегда работает. Покупатель отдает свою вещицу, а на следующий день прибывает к продавцу для составления соответствующих документов. И здесь может так оказаться, что вещица вдруг почему-то потеряла свой внешний вид, например, появились царапины или следы удара. Служба доставки в один голос заверяет, что так и было и доказать обратное покупатель просто не сможет.

Что делать?

В такой ситуации отдавать свою вещь не нужно! Если доставка отказывается документально подтверждать внешний вид товара, то просто не отдавайте его.

Для начала прямо в присутствии представителей доставки позвоните в магазин, пригласите управляющего, старшего продавца или другого ответственного работника и объясните ему ситуацию. Существует большая вероятность, что доставщиков заставят осмотреть товар и расписаться в акте передачи.

Если звонок в магазин желаемого эффекта не произвел, то лучше доставить вещицу к продавцу самостоятельно. А после потребовать от продавца возмещения расходов за такую доставку.

Кроме того, если доставка товара осуществляется силами продавца, то есть товар забирают у вас из дома грузчики, то у вас пропадает возможность провести проверку качества и продемонстрировать присутствующие в товаре недостатки. Служба доставки проводить ПК точно не станет, да и не входит это в их профессиональные обязанности.

Таким образом, если вы желаете передать товар с оформлением всех необходимых документов, то вам все равно придется лично прибыть к продавцу.

Теперь давайте поговорим о возмещении расходов на доставку товара с недостатками. И в связи с этим я хотел бы познакомить вас с выдержкой публикации юридического журнала «Судебный вестник» № 1 за февраль 2006 года.

«В СУДЕБНОЙ КОЛЛЕГИИ ПО ГРАЖДАНСКИМ ДЕЛАМ»
«Некоторые вопросы судебной практики по рассмотрению дел о защите прав потребителей»

Цитата:

*«Исходя из общего положения о том, что гражданские права должны осуществляться разумно и добросовестно и не должны нарушать прав и охраняемых законом интересов других лиц (ст. 10 ГК РФ), судам при определении размера убытков следует помнить, **что в качестве убытков должны приниматься лишь необходимые и разумные затраты, которые должен был понести потребитель для восстановления нарушенного права**»*

Это значит, что продавец обязан возмещать только минимально-необходимые затраты на доставку товара с недостатками. Например, если вы воспользуетесь услугой такси, чтобы доставить, к примеру, пылесос то суд может не посчитать такие затраты разумными. Пылесос ведь можно доставить и на общественном транспорте, затраты на который вам и возместят.

Когда должны давать товар на подмену.

За десять лет своей трудовой деятельности в сфере торговли бытовой техникой я сделал вывод, что своим законным правом на подмену пользуются не более 10% покупателей. И объясняется столь печальная статистика тем, что покупатели просто не знают своих прав, а продавцы их об этих правах не информируют.

Продавцов в данной ситуации, конечно, понять можно. Они то, собственно говоря, и не обязаны просвещать покупателей в области прав потребителей. Выполнять нормы закона обязаны, а проводить с покупателями юридический ликбез нет. Да это и не в их интересах.

Следовательно, для того чтобы пользоваться своими правами, предоставляемыми законодательством, потребитель должен их не только знать но и уметь добиваться их соблюдения.

И сейчас мы поговорим о таком праве потребителей, как предоставление подменного товара. Данное право прописано сразу в двух статьях Закона о защите прав потребителей:

Ст. 20 п. 2:

В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации.

Ст. 21 п. 1:

Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет. Это правило не распространяется на товары, перечень которых определяется в соответствии с пунктом 2 статьи 20 настоящего Закона.

Какие выводы можно сделать, прочитать эти две статьи.

Во-первых, подменный товар продавец должен предоставить только по требованию потребителя. Если вы, как потребитель этого не требовали, то вам никто ничего не должен. А мы помним, что говоря про требование, мы имеем в виду именно письменное требование, подтвержденное документально.

Во-вторых, подменный товар предоставляется только в двух случаях: при предъявлении требования ремонта и требования обмена, если для удовлетворения требуется более семи дней. В случае, когда товар в ремонте, требование подмены удовлетворяется в течении 3-х дней, а во втором случае в течении 10 дней (семь плюс три). Срок для удовлетворения требования подмены считается с момента подачи данного требования.

В-третьих, доставка подменного товара должна осуществляться за счет продавца.

В-четвертых, существует специальный список товаров, утвержденный Правительством Российской Федерации, который так и называется **«Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара»**.

С данным перечнем вы можете ознакомиться в конце книги в разделе «Приложения».

Как потребовать товар на подмену.

Мы уже знаем как – обязательно письменно!

Если вы пишете претензию с требованием устранения недостатков или требованием обмена товара, то можно указать в ней и требование подмены.

В случаях, когда претензия не пишется, нужно отдельно написать в двух экземплярах заявление, в котором потребовать подменный товар. Один экземпляр данного заявления останется у продавца, а второй, завизированный продавцом, у покупателя.

Законом о защите прав потребителей предусмотрена ответственность за невыполнение или просрочку выполнения требования о предоставлении товара на подмену.

Ст. 23 п. 1:

За нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Цена товара определяется, исходя из его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.

Требование выплатить неустойку следует выдвигать после того как будет выполнено основное требование. То есть, если вы сдали свою вещь на ремонт и потребовали товар на подмену на время ремонта, но вам его не предоставили, то после того как вы заберете прибор из ремонта можно выдвигать требование выплаты неустойки.

И наконец, хочу обратить ваше внимание на формулировку определения, данную в законе: «...обладающий этими же основными потребительскими свойствами...»

Данное определение, как вы понимаете, относится к товару, который продавец по закону обязан предоставить покупателю на время ремонта или обмена. Формулировка, мягко говоря, очень расплывчатая и оставляет открытыми множество вопросов, главный из которых: «Что именно считать основным потребительским свойством товара?».

Давайте для примера рассмотрим такой прибор, как коммуникатор. Это телефон, значит основное потребительское свойство – звонить и принимать звонки. Но! Современный коммуникатор обладает и множеством других функций, кроме звонка и поэтому имеет соответствующую цену, которая может на несколько порядков превышать цену обычного мобильного телефона с минимальным запасом функций. И человек, покупающий коммуникатор, платит не только за возможность позвонить. Мало того, покупая данный

девайс, потребитель может рассматривать его основным потребительским свойством, например, встроенный навигатор. Именно наличие навигатора послужило основой для выбора при покупке. Так какое же основное потребительское свойство данного товара?

Споры на данную тему продолжаются уже не первый день. И уже давно вышли за рамки досудебного урегулирования. На данный момент продавец, предоставляя на подмену простенький телефон вместо дорогого коммуникатора, должен помнить, что покупатель может подать иск в суд с требованием неустойки за невыполнение его требования о предоставлении подмены. И если в суде аргументы покупателя будут более убедительны, то судья может вынести решение в его пользу, обязав продавца выплатить неустойку.

Поэтому, друзья, требуя товар на подмену, помните о необходимости отстаивания своих законных прав. И если решите отстаивать их в суде, то обязательно воспользуйтесь услугами опытного юриста, который сможет найти убедительные обоснования доказательства вашей правоты на судебном заседании. Затраты на услуги юриста в случае победы в суде будут возложены на продавца.

И последнее, что необходимо сказать о подменном товаре – это то, принимая от продавца такой товар вы отвечаете за его сохранность и работоспособность. То есть, если подменный товар получит какие-либо повреждения после передачи потребителю, или сломается по вине потребителя, то продавец будет иметь право потребовать от потребителя возмещения убытков.

Что делать если гарантия на технику закончилась.

Вы знаете, что есть такой закон, как «Закон подлости»?

Бутерброд падает маслом вниз по закону подлости, дождик начинается, когда мы выезжаем на природу по закону подлости, машина не заводится, когда опаздываем на работу по закону подлости, и бытовая техника имеет свойства ломаться, как только закончится гарантия, тоже по закону подлости.

Я думаю, что данный закон знают все, чего не скажешь о Законе о защите прав потребителей, который знают лишь единицы российских потребителей. Но ведь наши законодатели тоже люди и, как все, знают «Закон подлости». Знают и пытаются защитить потребителей от его последствий хотя бы частично. И поэтому предусмотрели в ЗоЗПП такую ситуацию, как недостатки бытовой техники по окончании гарантийного срока.

Но давайте же обратимся к закону.

Статья 19 п. 5 гласит:

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, 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.

Мы с вами, как потребители всевозможных видов бытовой техники, знаем, что на большинство техники изготовитель дает срок гарантии один год. Есть, конечно, и исключения, но их, к сожалению, не так уж и много.

Представьте себе, я за 3 года работы менеджером по гарантийному ремонту ни разу не сталкивался с покупателями знающими и пользующимися данным пунктом закона. Это, конечно, не показатель – может быть мне просто не повезло (или повезло), и, конечно же, есть в нашей стране потребители знающие свои права и использующие их «на всю катушку». Но таких потребителей очень мало. Почему? Не знаю, но это так.

Что же делать, если ваша любимая вещица, принадлежащая к классу бытовой техники, вдруг сломалась по окончании гарантии? Но в пределах двух лет с момента покупки.

Всё просто! Вы так же как и при действии гарантийного срока, обращаетесь с требованием к продавцу. Разница лишь в том, что в данном случае бремя доказательства причины возникновения недостатка лежит не на продавце, а на потребителе. А таким доказательством, как правило, служит заключение экспертизы.

Если проведенная вами независимая экспертиза сделает заключение, что недостаток имеет производственный, а не эксплуатационный характер, то вы имеете право предъявить продавцу такие же требования, как и во время действия гарантийного срока. То есть требования, прописанный в статье 18 ЗоЗПП.

Мало того, помимо основного требования по устранению недостатка, возврату или обмену, потребитель так же имеет право потребовать от продавца возмещения расходов на проведение экспертизы.

Исходя из последнего утверждения, я бы вам посоветовал, перед тем как проводить экспертизу сначала обратиться к продавцу с законным письменным требованием по качеству товара. Не исключено, что продавец окажется мудрым и удовлетворит ваше требование в добровольном порядке.

Не удовлетворит, тогда смело проводите экспертизу, получайте заключение и повторно предъявляйте письменное требование продавцу. И не забудьте в этом требовании указать, что продавец должен возместить вам затраты на проведение экспертизы.

Если вдруг продавец не согласится с результатом независимой экспертизы и потребует от вас товар, для повторной проверки, не соглашайтесь. Продавец имеет право оспорить результат экспертизы только в судебном порядке. Где вы и встретитесь.

И не нужно бояться суда! Помните, что большинство судей в нашей стране поддерживают сторону потребителя. И даже если судья назначит проведение судебной экспертизы, то волноваться вам нечего, ведь результат проведенной вами независимой экспертизы был правдивым, а с того момента в товаре ничего не изменилось.

Приложения

Закон о защите прав потребителей. (избранные статьи)

Преамбула.

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ, Федерального закона Российской Федерации от 25 октября 2007 г. N 234-ФЗ)

Основные понятия, используемые в настоящем Законе:

потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности; (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

изготовитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям; (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

исполнитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору; (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи; (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

абзац утратил силу. - Федеральный закон от 21.12.2004 N 171-ФЗ;

недостаток товара (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода

обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию; (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ Федерального закона Российской Федерации от 25 октября 2007 г. N 234-ФЗ)

существенный недостаток товара (работы, услуги) - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки; (в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

безопасность товара (работы, услуги) - безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);

уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель (далее - уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) - организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностраным продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностраным продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

импортер - организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации.

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков.

1. 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 должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

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 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.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации. (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ, Федерального закона Российской Федерации от 25 октября 2007 г. N 234-ФЗ)

Абзац исключен. - Федеральный закон от 17.12.1999 N 212-ФЗ.

2. Требования, указанные в пункте 1 настоящей статьи, предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю. (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

3. Потребитель вправе предъявить требования, указанные в абзацах втором и пятом пункта 1 настоящей статьи, изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ, Федерального закона Российской Федерации от 25 октября 2007 г. N 234-ФЗ)

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе вернуть изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

п.4. – утратил силу. (Федерального закона Российской Федерации от 25 октября 2007 г. N 234-ФЗ)

5. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке

(в ред. Федерального закона Российской Федерации от 25 октября 2007 г. N 234-ФЗ)

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.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

6. Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель,

импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ) (п. 6 введен Федеральным законом от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

7. Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

(п. 7 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Статья 19. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара

1. Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 настоящего Закона требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

(п. 1 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

2. Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется

соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю. Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки), гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ) Абзац исключен. - Федеральный закон от 17.12.1999 N 212-ФЗ.

Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию.

Продолжительность срока годности товара должна соответствовать обязательным требованиям к безопасности товара.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

3. Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар.

Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором. В случае, если на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части товара, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие, независимо от истечения гарантийного срока на основной товар.

4. Сроки, указанные в настоящей статье, доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, предоставляемой потребителю в соответствии со статьей 10 настоящего Закона.

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, 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.

(п. 5 введен Федеральным законом от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

6. В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы. Если указанное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные пунктом 3 статьи 18 настоящего Закона требования или вернуть товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

(п. 6 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Статья 20. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером)

1. Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

В случае если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения

соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

(в ред. Федерального закона Российской Федерации от 25 октября 2007 г. N 234-ФЗ)

2. В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации.

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ Федерального закона Российской Федерации от 25 октября 2007 г. N 234-ФЗ)

3. В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта.

При выдаче товара изготовитель (продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан предоставить в письменной форме потребителю информацию о дате обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара, о дате передачи товара потребителем для устранения недостатков товара, о дате устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах) и о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.

(в ред. Федерального закона Российской Федерации от 25 октября 2007 г. N 234-ФЗ)

4. При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новые комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененные комплектующее изделие или составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено договором, и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта.

(п. 4 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

Статья 21. Замена товара ненадлежащего качества

1. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при

необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.

В районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях требование потребителя о замене товара подлежит удовлетворению по его заявлению в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы, в случае отсутствия у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования.

Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет. Это правило не распространяется на товары, перечень которых определяется в соответствии с пунктом 2 статьи 20 настоящего Закона.

(п. 1 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ, Федерального закона Российской Федерации от 25 октября 2007 г. N 234-ФЗ)

2. Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении.

При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

Статья 22. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

Статья 23. Ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы на нарушение конституционных прав и свобод абзацем первым пункта 1 статьи 23 см. определение Конституционного Суда РФ от 22.04.2004 N 154-О.

1. За нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Цена товара определяется, исходя из его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

2. В случае невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные статьями 20 - 22 настоящего Закона, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные статьей 18 настоящего Закона.

Статья 23.1. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю

1. Договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передачи товара потребителю.

2. В случае если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

- передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;
- возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.

3. В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

4. Требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

5. Требования потребителя, установленные пунктом 2 настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если продавец докажет, что нарушение сроков передачи потребителю предварительно оплаченного товара произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

(в ред. Федерального закона Российской Федерации от 25 октября 2007 г. N 234-ФЗ)

Статья 24. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества

1. При замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) перерасчет цены товара не производится.

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

2. При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах; в случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю. Цена товара, подлежащего замене, определяется на момент его замены, а если требование потребителя не удовлетворено продавцом, цена заменяемого товара и цена передаваемого взамен товара определяются на момент вынесения судом решения о замене товара.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

3. В случае предъявления потребителем требования о соразмерном уменьшении покупной цены товара в расчет принимается цена товара на момент предъявления потребителем требования об уценке или, если оно добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены.

(п. 3 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

4. При возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

(п. 4 введен Федеральным законом от 17.12.1999 N 212-ФЗ, в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

5. В случае возврата товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита.

(п. 5 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Статья 26.1. Дистанционный способ продажи товара

(введена Федеральным законом от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

1. Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

2. Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

3. Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, предусмотренная статьей 10 настоящего Закона, а

также предусмотренная пунктом 4 настоящей статьи информация о порядке и сроках возврата товара.

4. 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 товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе потребителя от товара продавец должен возратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

5. Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18 - 24 настоящего Закона.

Статья 32. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Про коробки есть 481 ГК) То есть существует товар и тара/упаковка, они разделены и ни один НПА не обязывает покупателя товара при нарушении условий договора о качестве эту тару/упаковку возвращать, как ни один НПА не дает продавцу возможности при таких обстоятельствах эту тару/упаковку требовать от покупателя.

Перечни.

Перечень технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков.

Опубликовано 16 ноября 2011 г.

Вступает в силу 24 ноября 2011 г.

Постановление Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 г. N 924 г. Москва "Об утверждении перечня технически сложных товаров"

В соответствии со статьей 18 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемый перечень технически сложных товаров.
2. Признать утратившим силу постановление Правительства Российской Федерации от 13 мая 1997 г. N 575 "Об утверждении перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1997, N 20, ст. 2303).

Председатель Правительства Российской Федерации

В.В. Путин

Перечень технически сложных товаров

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования
3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу

5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями
7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины
8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления
9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления
10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления
11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления
12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой

**Перечень непродовольственных товаров
надлежащего качества, не подлежащих возврату
или обмену на аналогичный товар других размера,
формы, габарита, фасона, расцветки или
комплектации**

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты

(в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары)

(п. 2 в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

3. Парфюмерно-косметические товары

4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма,

кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж

(п. 4 в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные)

6. Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов)

7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты

(в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты)

9. Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни

10. Автомобили и мототранспортные средства, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения

11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства)

(в ред. Постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222, от 06.02.2002 N 81)

12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему

(п. 12 введен Постановлением Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

13. Животные и растения

(п. 13 введен Постановлением Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации)

(п. 14 введен Постановлением Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему не период ремонта или замены аналогичного товара

(в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства

2. Мебель

3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла)

4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары)

5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

(п. 5 введен Постановлением Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

Образцы претензий.

Образцы претензий, представленные в этом разделе, следует использовать именно, как образец, а не переписывать их текст дословно. Думайте при написании претензии и подгоняйте ее содержание под свою конкретную ситуацию.

Список образцов претензий:

- Типовая претензия при обнаружении недостатка в товаре.
- Претензия при обнаружении недостатка в товаре после окончания гарантийного срока, но в пределах двух лет.
- Претензия при обнаружении недостатка в товаре в пятнадцатидневный срок.
- Претензия при обнаружении недостатка в технически-сложном товаре с требованием устранения недостатка.
- Претензия при просрочке требования устранения недостатка в товаре.

Директору _____
(наименование юридического лица, ИП)

_____ (адрес)

от _____
(Ф.И.О. , адрес покупателя)

ПРЕТЕНЗИЯ

«__» _____ 20__ г. мной, _____ в Вашем магазине был

приобретен товар: _____

(наименование товара)

Заплатив за товар _____ рублей, я свои обязательства перед Вами выполнил (а).

Гарантийный срок, установленный изготовителем (продавцом) составляет ____ месяцев, что указано в гарантийном талоне, выданном при покупке.

«__» _____ 20__ г. в товаре обнаружился следующий недостаток:

Следовательно, считаю, что товар является ненадлежащего качества.

В соответствии со ст. 469 ГК РФ и ст.4 Закона РФ "О защите прав потребителей" продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы (п.6 ст.18 Закона).

Пунктом 1 статьи 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" предусмотрено, что потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки;
- потребовать замены на такой же товар другой марки 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.

На основании вышеизложенного и в соответствии со ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" я требую : _____ (указать одно из вышеперечисленных требований).

В случае проведения проверки качества товара, в соответствии с требованиями п.5 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей», желаю воспользоваться правом на участие в проверке качества и прошу уведомить меня о времени и месте исследования товара. Товар обязуюсь представить специалисту, осуществляющему проверку качества.

Напоминаю, что за каждый день просрочки исполнения указанного требования свыше срока, установленного ст.22 Закона , Вы будете обязаны в соответствии со ст.23 Закона уплатить мне в добровольном порядке неустойку в размере 1% от стоимости товара по день исполнения требования.

И в случае отказа и удовлетворении моих требований в добровольном порядке я буду вынужден (а) обратиться в суд за защитой моих прав и законных интересов, где также буду требовать взыскание неустойки, возмещение морального вреда и убытков.

«__» _____ 200__ г. _____ (подпись)

Директору _____
(наименование юр. лица, ПБОЮЛ)

_____ адрес

от _____
ФИО, адрес покупателя

ПРЕТЕНЗИЯ

«__» _____ г. мной, _____ Вашем магазине
был приобретен товар: _____

наименование товара

Заплатив за товар _____ рублей я свои обязательства перед Вами выполнил(а).

Гарантийный срок, установленный изготовителем (продавцом) составляет _____ месяцев, что указано в гарантийном талоне, выданном при покупке.

Однако спустя ____ месяцев по окончании гарантийного срока, но в период по истечении двух лет со дня передачи товара, в покупке обнаружился недостаток:

Согласно заключения _____
(указать наименование организации или лицо, определившее характер недостатка)

вышеуказанный недостаток товара носит производственный характер.

На основании ст. 18 и 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель в течении 2-х лет со дня покупки в отношении товара на который гарантийный срок не устанавливался или гарантийный срок истек, но не прошло 2 года со дня покупки, при обнаружении в товаре недостатков вправе любое требование ст. 18, если докажет, что недостатки возникли вследствие производственных причин.

Считаю, что товар является ненадлежащего качества, т.к. указанный недостаток возник не в процессе эксплуатации данной вещи, а до передачи товара мне, как покупателю.

Пунктом 1 статьи 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" предусмотрено, что потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки;
- потребовать замены на такой же товар другой марки 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.

Производство проверки качества товара и составления заключения было мною оплачено в размере _____ руб. Данная денежная сумма в соответствии с положениями ст.15 ГК РФ является для меня убытками.

На основании п.1 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе требовать полного возмещения убытков, причиненных вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Учитывая, что доказан факт наличия недостатка(ков), возникшего(их) по причинам производственного характера, то есть до передачи товара потребителю, руководствуясь ст.ст.18,19 и 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» требую:

1. _____
2. Возместить в течении 10 дней убытки в размере _____ руб.

Если в удовлетворении заявленных мною требований будет отказано, я обращусь в суд за защитой своих нарушенных прав, где также будут заявлены предусмотренные законом требования по уплате пени, взыскании убытков, компенсации морального вреда, уплате штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

Приложения:

1. Экземпляр заключения специалиста.
2. Копия чека (кассового/товарного).
3. Гарантийный талон на товар.

«__» _____ 20__ г.

_____ (подпись) (_____) (Фамилия, инициалы)

Директору ЗАО «ТелеСвязь»
от Ромашиной В. И.
проживающей по адресу:
Красноярск, ул. Ленина 126, кв. 21
(д.тел. 66-15-11)

ПРЕТЕНЗИЯ

17.02.2012г. мной был приобретен в Вашем магазине сотовый телефон _____, что подтверждается наличием чека и гарантийного талона. Гарантийный срок установлен в течение 36 месяцев.

В процессе эксплуатации выяснилось, что телефон не работает ни с одной картой памяти. Я, заключая договор купли-продажи, намеревалась приобрести качественный товар, соответствующий ГОСТУ, без каких-либо дефектов, а продавец гарантировал качество.

21.02.2012г. я заполнила в магазине заявление о возврате денег и расторжении договора купли-продажи. Телефон был принят продавцом. В течение 10 дней требование удовлетворено не было, а

08.03.2012 г. сервисный центр выдал акт выполненных работ, о которых я не просила.

Потребитель не давал согласия выполнять, какие бы то ни было работы с его вещью, вышеуказанные действия являются нарушением законодательства.

Согласно ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в технически сложном товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, вправе предъявить требование о возврате уплаченной за товар денежной суммы в течении 15 дней со дня передачи товара потребителю.

В соответствии со ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» срок удовлетворения отдельных требований потребителя, в том числе возврата денег составляет 10 дней с момента получения требования. За просрочку ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрена неустойка в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки удовлетворения требования, причем размер неустойки не ограничивается.

В связи с вышеизложенным

Я требую:

- незамедлительно вернуть уплаченную за телефон ненадлежащего качества сумму в 8960 руб.;
- выплатить потребителю неустойку за период с 28.02.2012 г. по 10.03.2012 г. в размере 1075 руб.;

В случае неудовлетворения заявленных требований в установленный срок, я имею намерение обратиться с исковым заявлением в защиту своих прав в судебные инстанции с требованиями указанными в претензии, а также с требованием по компенсации морального вреда; суд, в соответствии со ст. 13 Закона о защите прав потребителя, налагает на продавца штраф за неисполнение требований потребителя в добровольном порядке.

Также с Вашей организации может быть взыскана госпошлина и исполнительский сбор.

Приложения:

- 1) копия заявления потребителя о возврате денег от 21.02.2012 г.;
- 2) копия гарантийного талона;
- 3) копия чека;
- 4) копия акта выполненных работ сервисного центра;

10 марта 2012 г.

Ромашина В. И.

Руководителю ООО "БракБрибор"
г. Барнаул, ул. Грибоедова, 145

от Кузнецова Николая Васильевича,
г. Барнаул, ул. Гущина, д.55, кв.18
тел. 65-21-32

ПРЕТЕНЗИЯ

14 января 2012 г. я приобрел в Вашем магазине телевизор марки _____ стоимостью _____ рублей. На телевизор был установлен гарантийный срок продолжительностью 12 месяцев.

Оплатив товар, я тем самым свои обязательства по Договору выполнил.

После 10 дней работы в телевизоре обнаружился недостаток: нет изображения. Вследствие чего я не могу пользоваться товаром.

Поскольку телевизор относится к технически-сложному товару и входит в перечень Постановления Правительства РФ № 924, то в соответствии со ст.18 Закона РФ "О защите прав потребителей" прошу устранить возникшую неисправность, обеспечив доставку некачественного товара за Ваш счет и в соответствии со ст. 20 Закона РФ "О защите прав потребителей" предоставить мне в трехдневный срок безвозмездно на время ремонта телевизор, обладающий такими же основными потребительскими свойствами, также обеспечив доставку за свой счет.

В случае, если будет принято решение о проведении проверки качества (экспертизы), прошу заблаговременно письменно проинформировать меня о месте и времени ее проведения для реализации мной права участвовать при проведении проверки или экспертизы товара.

Приложение:

- Копия чека
- Оригинал гарантийного талона
- Копия технического паспорта

Дата: 14 марта 2012 г.

_____ (подпись)

Директору ООО «Рога и Копыта»,
г. Волгоград, ул. Победы, 23

От Савельева Петра Ивановича,
проживающего г. Волгоград, ул.
Ленина, 43 кв. 54, тел. 23-45-67

ПРЕТЕНЗИЯ

17.11.2011 я приобрёл у Продавца ООО "Рога и Копыта" товар: стиральная машина, модель _____, серийный номер _____, уплатив 22953 руб. (двадцать две тысячи девятьсот три рубля), что подтверждается кассовым и товарным чеками. На товар установлен гарантийный срок продолжительностью 12 месяцев. В его пределах, а именно, 13.01.2012 г. я обнаружил недостаток, выражающийся в том, что стиральная машина не греет воду.

14.01.2012 г. я передал товар продавцу для устранения недостатков, что подтверждается актом приемки № 1123.

Согласно статьи 20 Закона "О защите прав потребителей" срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней. На данный момент срок уже истёк, недостатки до сих пор не устранены.

В случае невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные статьями 20 - 22 настоящего Закона, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные статьей 18 настоящего Закона.

На основании вышеизложенного я отказываюсь от исполнения Договора купли-продажи и прошу вернуть мне стоимость стиральной машины в размере 22953руб. (двадцать две тысячи девятьсот три рубля) в 10-дневный срок.

Напоминаю, что за каждый день просрочки исполнения указанного требования свыше срока, установленного ст.22 Закона, Вы будете обязаны в соответствии со ст.23 Закона уплатить мне в добровольном порядке неустойку в размере 1% от стоимости товара по день исполнения требования.

В случае невыполнения моего требования я буду вынужден обратиться в суд за защитой своих прав. Кроме вышеуказанного, я буду требовать возмещения причиненных мне убытков и морального вреда на основании ст. 13-15 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Приложение:

- Копии чека, договора
- Копия накладной на ремонт

Подпись _____ Дата _____

Предусмотреть все случаи и дать правильный образец написания претензии практически невозможно. Поэтому, если Вы, дорогой читатель, столкнулись с трудностями при написании претензии, то я приглашаю вас на свой блог «[Секреты продавца бытовой техники](#)», на страницах которого вы всегда можете спросить совета и рассчитывать на мою посильную помощь.

Спасибо за внимание и удачи Вам в защите своих прав!