

Технически сложные товары (вопрос-ответ)

Вопрос: Приобрёл планшет в магазине, гарантия – 1 год. Через 5 дней в планшете обнаружили недостатки: перестал включаться, не работает монитор. Можно ли обратиться к продавцу с требованием о возврате денежных средств?

Ответ: В соответствии с п. 7 Перечня технически сложных товаров (Постановление Правительства № 924 от 10.11.2011 г.), ноутбук относится технически сложным товарам.

При обнаружении в технически сложном товаре неисправностей, в течение 15 дней со дня передачи товара (независимо от существенности недостатка), потребитель вправе, потребовать заменить товар либо устранить недостатки или вернуть денежные средства, уплаченные за товар (ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Для этого потребителю рекомендуется предъявить свои требования продавцу в письменном виде с указанием возникших недостатков в товаре с приложением документов, подтверждающих приобретение товара.

Продавец обязан принять товар, составить акт-приемки товара, отразить в нем заявленные недостатки и описать наличие видимых повреждений (сколы, трещины, царапины). Однако если повреждений нет, а продавец их отразил, укажите в акте что вы не согласны. Сделайте видео или фото передаваемого и отразите это в акте, факт отсутствия видимых повреждений.

При приемке товара продавец имеет право удостовериться в наличии недостатков, поэтому он вправе провести проверку качества. А потребитель вправе присутствовать, но, если об этом заявит и укажет письменно в своем заявлении. Например, *«Прошу известить меня о месте и времени проведения проверки за 1 рабочий день»*. Или можно предложить продавцу провести проверку в день обращения в его присутствии.

В данном случае, когда недостаток обнаружен в течение 15 дней требования о возврате денежных средств, продавец обязан удовлетворить это требование в течение 10 дней (ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Обращаем ваше внимание! Документы передавайте в копиях. Оригиналы могут потеряться.

Вопрос: Приобрел смартфон марки Apple iPhone 12. В процессе эксплуатации, через 3 месяца обнаружили недостатки: не включается. Обратился к продавцу с требованием устранить недостатки. Через некоторое время, продавец сообщил, что отказывает в проведении гарантийного ремонта, мотивируя тем, что в смартфоне не отключена функция поиска. Законны ли действия продавца?

Ответ: В соответствии с ч. 1 ст. 18 ФЗ РФ «О защите прав потребителей» потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе предъявить требования, в том числе, об устранении недостатков. Данные требования потребитель вправе предъявить к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока (ч. 1 ст. 19 Закона).

Между тем, согласно Сервисной политике компании Apple inc., для проведения ремонтных работ необходимо отключить функцию «Find iPhone», и, в случае невыполнения этой обязанности, потребитель рискует получить отказ в проведении гарантийного ремонта и отказ в удовлетворении законных требований.

В данном случае, до потребителя донесена полная и достоверная информация о правилах гарантийного обслуживания в прилагаемых документах к товару. Таким образом, отказ продавца в проведении ремонта правомерный. Потребителю рекомендовано выполнить требования продавца и обратиться с требованием провести ремонт по действующей гарантии.

Обращаем ваше внимание! Сроки и условия проведения гарантийного ремонта должны быть определены письменно, если срок не определен, то в любом случае, срок проведения гарантийного ремонта не может превышать более 45 дней (п. 1 ст. 20 Закона

РФ «О защите прав потребителей»). Если срок ремонта не установлен при сдаче товара в ремонт. Заключите дополнительное соглашение и определите срок. Если продавец вас не уведомил об окончании ремонта, обратитесь на 45 день и зафиксируйте факт, что ремонт не выполнен.

Вопрос: Приобрел ноутбук 2 года назад. За этот период, товар неоднократно находился в ремонте (дважды проявился один и тот же недостаток). Продавец предоставил дополнительную гарантию, однако, ноутбук снова вышел из строя. Можно отказаться от проведения ремонта по дополнительной гарантии и вернуть деньги?

Ответ: В соответствии с Перечнем технически сложных товаров, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924 "Об утверждении перечня технически сложных товаров", ноутбук относится к технически сложным товарам (п.7).

Согласно п. 7 ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей», продавец вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство). Содержание дополнительного обязательства продавца, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются договором между потребителем и продавцом.

Между тем, в соответствии с п. 2 ст. 475 ГК РФ, в случае существенного нарушения требований к качеству товара, в том числе в случае обнаружения недостатков, которые выявляются неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения, покупатель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

При этом, выявленные более одного раза различные недостатки технически сложного товара, каждый из которых в отдельности делает товар не соответствующим обязательным требованиям к качеству и приводит к невозможности или недопустимости использования данного товара по назначению, являются существенным недостатком по признаку неоднократности (п. 2 Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.10.2021 г.).

Таким образом, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за данный товар суммы, в связи с тем, что один и тот же недостаток проявился неоднократно, в том числе, в период действия дополнительной гарантии.

Обращаем ваше внимание! При заключении дополнительного соглашения внимательно изучите условия. Дополнительная гарантия от продавца, свыше гарантийного срока изготовителя, может содержать условия, позволяющие потребителю предъявить требование только о ремонте, исключая возврат денежных средств за некачественный товар.