

Обнаружение недостатка в технически сложном товаре

Правоотношения, вытекающие из договора розничной купли-продажи, регулируются Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992, Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденными постановлением Правительства от 31.12.2020 № 2463, другими нормативно-правовыми актами. Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 № 924 утверждён Перечень технически сложных товаров.

Согласно пункта 1 статьи 18 Закона «О защите прав потребителей», предусматривающей права потребителя при обнаружении в товаре недостатков, в случае **обнаружения в технически сложных товарах недостатков** потребитель **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 перерасчётом покупной цены **в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.**

По истечении пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара указанные требования подлежат удовлетворению в следующих случаях:

- обнаружения существенного недостатка;
- нарушения установленных Законом сроков устранения недостатков товара (не может превышать 45 дней);
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Обращаем внимание! Требования, указанные в пункте 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», предъявляются именно **продавцу, а не в сервисный центр**, который осуществляет только гарантийное обслуживание и не обременен договорными обязательствами с покупателем.

В соответствии с п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан принять гарантийный товар и в случае необходимости провести проверку его качества. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счёт. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с её результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке. **Основанием для расторжения договора купли-продажи или предъявления требования о замене товара является заключение авторизованного сервисного центра или независимой**

экспертизы, подтверждающее, что в аппарате имеется производственный брак или существенный недостаток.

В соответствии со ст. 22 Закона «О защите прав потребителей» **требование потребителя о возврате** уплаченной за товар денежной суммы подлежат удовлетворению продавцом **в течение десяти дней со дня предъявления** соответствующего требования. Если на то имеются законные основания.

Продавец несет ответственность за невыполнение или за просрочку выполнения требований потребителя в соответствии со ст. 23 Закона «О защите прав потребителей». За нарушение предусмотренных ст. 20, 21 и 22 Закона сроков продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Рекомендуем! Все претензии заявлять в письменной форме, составив в свободной форме претензию заранее либо воспользовавшись бланком претензии, выданной продавцом внимательно изучив ее содержание, особенно просительную часть! Претензию предъявить лично под роспись представителю продавца с указанием даты получения претензии на втором экземпляре претензии. В случае, когда представитель продавца отказывается принять претензию, претензию можно направить по почте по юридическому адресу организации-продавца.

Справочно. Понятие «недостатка» закреплено в преамбуле Закона «О защите прав потребителей». **Под недостатком товара** подразумевается несоответствие товара 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 такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию. Обязанность доказать продавцу, что имеется недостаток, на потребителе не лежит. Покупателю достаточно заявить о том, что, по его мнению, ему продали некачественный товар, и продавец его о недостатках не предупредил.

Закон «О защите прав потребителей» разъясняет, что **существенный недостаток товара** – это неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранён без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки. Обязанность доказать продавцу, что имеется недостаток, на потребителе не лежит. Покупателю достаточно заявить о том, что, по его мнению, ему продали некачественный товар, и продавец его о недостатках не предупредил.