

**Методические рекомендации
потребителям при приобретении технически
сложных товаров бытового назначения**

(Разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55)

К технически сложным товарам бытового назначения относятся: бытовые радиоэлектронная аппаратура, средства связи, вычислительная и множительная техника, фото- и киноаппаратура, часы, музыкальные товары, электробытовые приборы, машины и инструменты, бытовое газовое оборудование и другие устройства.

До подачи в торговый зал или к месту выдачи покупки технически сложные товары должны пройти предпродажную подготовку, которая включает: распаковку товара, удаление заводской смазки, пыли, стружек; осмотр товара; проверку комплектности, качества изделия, наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе; при необходимости сборку изделия и его наладку.

В торговом зале образцы предлагаемых для продажи товаров оформляются ценниками с указанием наименования, марки, модели, артикула, цены товара, а также краткими аннотациями, содержащие его основные технические характеристики.

При продаже технически сложного товара потребителю обязаны предоставить полную и достоверную информацию о приобретаемом товаре и ее изготовителе, наличие которой на каждом экземпляре (упаковке) является обязательным.

Объём информации о товаре регламентируется Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», «Правилами продажи отдельных товаров», утверждённых Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 г. № 55 и ГОСТ Р 51121-97 «Товары непродовольственные. Информация для потребителей. Общие требования».

Информация в обязательном порядке должна содержать:

- наименование товара;
- фирменное наименование (наименование) и место нахождения (юридический адрес) изготовителя товара, место нахождения организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара;
- обозначение стандартов, обязательным требованиям которых должен соответствовать товар;
- сведения об основных потребительских свойствах товара;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товара;
- гарантийный срок, если он установлен;
- срок службы, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становятся непригодными для использования по назначению.

Наименование фирмы-изготовителя и (или) экспортёра может быть написано буквами латинского алфавита с одновременным обязательным указанием фирмы - изготовителя буквами русского алфавита, обеспечивающими правильное произношение на русском языке.

Потребителям при покупке технически сложных товаров одновременно с товаром передаются установленные изготовителем комплект принадлежностей, документы (технический паспорт или иной заменяющий его документ с указанием даты и места продажи, инструкция по эксплуатации и другие документы) и товарный чек.

Паспорт на товар является документом, удостоверяющим качество товара и должен содержать указания о соответствии товара государственному стандарту или техническим условиям, штамп ОТК о приемке товара (больше для отечественных производителей) или штрих

код, товарный знак завода-изготовителя или его название, наименование товара и его основные технические параметры, дату изготовления, гарантийные обязательства и др.

В инструкции по эксплуатации должны быть приведены все необходимые сведения об использовании товара и его технические характеристики. Инструкция по эксплуатации и паспорт могут передаваться потребителю как отдельно, так и в обобщенном виде.

В гарантийном талоне продавец должен указать наименование товара, модели, название торговой организации с подтверждением синей печатью и подписью продавца.

На технически сложные товары, в том числе и на комплектующие изделия, которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни и здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде, изготовитель обязан устанавливать срок службы.

По требованию потребителя, он должен быть ознакомлен с устройством и действием технически сложных товаров, которые должны демонстрироваться в собранном и исправном состоянии. Товары, не требующие специального оборудования для подключения, демонстрируются в действующем состоянии.

Продавец или организация, выполняющая функции продавца по договору с ним, обязаны осуществить сборку и (или) установку (подключение) на дому у покупателя технически сложного товара, самостоятельная сборка и (или) подключение которого покупателем в соответствии с требованиями стандартов или технической документацией, прилагаемой к товару (технический паспорт, инструкция по эксплуатации), не допускается. Информацию об организациях, выполняющих указанные работы, продавец обязан довести до сведения покупателя при продаже товаров.

Качественные технически сложные товары, на которые установлены гарантийные сроки, обмену и возврату не подлежат, поскольку входят в

Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату и обмену. Перечень утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55.

В случае обнаружения недостатков, потребитель в соответствии со ст. 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» вправе по своему выбору потребовать:

- замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- 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.

Указанные требования потребитель может предъявить к продавцу (по месту приобретения товара) в период гарантийного срока. Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества, провести проверку его качества, а при спорных вопросах о причинах возникновения недостатков – провести экспертизу товара. Потребитель вправе участвовать при проверке качества товара, присутствовать при проведении экспертизы. В случае несогласия с ее результатами покупатель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если гарантийные сроки на технику истекли, но в пределах 2-х лет, потребитель вправе предъявить вышеуказанные требования к продавцу если докажет, что недостатки в товаре возникли по вине изготовителя, при этом экспертиза проводится самостоятельно.

Особое внимание необходимо уделить проверке соответствия комплектности списку, который приведен в паспорте (деталей, узлов, шнуров, чехлов, насадок и др.). Необходимо проверить качество и сохранность комплектующих изделий, а также соответствие заводских

номеров на товаре с номерами, указанными в паспорте и гарантийном талоне.

В соответствии со ст. 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» в отношении технически сложного товара, перечень которого утверждается Правительством Российской Федерации, потребитель в случае обнаружения в нем недостатков, вправе предъявить указанные выше требования в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.

По истечении этого срока данные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

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

Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 мая 1997 г. № 575 в указанный перечень включены следующие технически сложные товары:

- автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним;
- мотоциклы, мотороллеры;
- снегоходы;
- катера, яхты, лодочные моторы;
- холодильники и морозильники;
- стиральные машины автоматические;
- персональные компьютеры с основными периферийными устройствами;
- тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки, мотокультиваторы.

При осуществлении доставки товара на дом потребитель должен осмотреть товар на наличие механических повреждений, соответствие

серийного номера на изделия и в документах, полного пакета документов и комплектность. Только после этого оформляется акт приемки товара. Если есть какие либо претензии, их необходимо отразить в акте.

В случае обнаружения недостатков в товаре, потребитель вправе отказаться от данного товара и потребовать его замены либо расторжения договора купли – продажи. О чем рекомендуется сделать запись в акте приемки товара.

При покупке технически сложных товаров в кредит, до подписания договора, следует внимательно прочитать всю информацию об условиях кредитования (особенно текст мелким шрифтом). В договоре в обязательном порядке должна содержаться информация о размере процентов, подлежащих к оплате; размере комиссии за обслуживание счета; итоговая сумма к оплате и график платежей.

Начальник информационного
и организационно-правового
отдела

Т.И.Заболотникова