

Что делать при покупке некачественного товара. Роспотребнадзор информирует



К сожалению, иногда мы покупаем некачественный товар. Встает вопрос - что делать?

Напомним, что недостатком товара является несоответствие его:

- обязательным требованиям (техническим регламентам)
- условиям договора,
- целям, для которых товар такого рода обычно используется,
- образцу и (или) описанию при продаже товара

В соответствии с требованиями Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» можно вернуть, заменить или отремонтировать.

ВОЗВРАТ или ЗАМЕНА или РЕМОНТ

ВОЗВРАТ ТОВАРА - в случае, если Вы купили некачественный товар, Вы имеете право вернуть его продавцу и потребовать назад уплаченные за него деньги. Это правило имеет некоторые изъятия.

Например, при покупке технически сложного товара (если уже прошло больше 15-ти

дней) возврат можно потребовать только в том случае, если выявленный недостаток оказался существенным.

Например, прошло 15 дней с момента покупки смартфона, я обнаружил недостаток, который несущественный (т.е. могу использовать телефон по назначению. Могу я вернуть товар или обменять на новый?)

К сожалению, такие требования заявить нельзя. В указанной ситуации все зависит от того, какой именно товар был приобретен и является ли недостаток существенным.

До истечения 15 дней по любому товару можно заявить любое требование при обнаружении любого недостатка.

В отношении технически сложного товара (это не все товары, есть специальный перечень таких товаров и смартфон в него входит) потребитель при обнаружении недостатков после истечения 15 дней с момента покупки может заявить только требование о ремонте. Отказаться от товара, потребовать его замены нельзя.

Исключения из данного правила предусмотрено в следующих случаях:

- 1) обнаружение существенного недостатка товара;
- 2) нарушение установленных законом сроков устранения недостатков товара;
- 3) 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 такой:

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, комбинированные холодильники-морозильники, посудомоечные, автоматические стиральные, сушильные и стирально-сушильные машины, кофемашины, кухонные комбайны, электрические и комбинированные газозлектрические плиты, электрические и комбинированные газозлектрические варочные панели, электрические и комбинированные газозлектрические духовые шкафы, встраиваемые микроволновые печи, роботы-пылесосы, кондиционеры, электрические водонагреватели.
13. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями
14. Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические)

Однако не спешите делать экспертизу за свой счет, попробуйте поговорить с представителями продавца. Возможно, недостаток товара настолько очевидный, что продавец согласится его заменить или вернуть деньги, поскольку стоимость экспертизы ему придется оплатить, если она подтвердит такие выводы.

ЗАМЕНА ТОВАРА - замены товара можно требовать, если он оказался некачественным. Если для замены товара требуется более 7 дней, по требованию потребителя продавец обязан безвозмездно предоставить во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет.

РЕМОНТ ТОВАРА - устранение недостатка осуществляется в согласованный сторонами срок. Если срок не установлен - то 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 45 дней.