**Особенности покупки, возврата, обмена технически сложных товаров**

**Технически сложные товары** - это потребительские товары длительного пользования, имеющие сложное внутреннее устройство и выполняющие пользовательские функции на высоко технологическом уровне с использованием различных энергоресурсов.

В соответствии с Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 (далее – Правила), особенности продажи технически сложных товаров бытового назначения заключаются в следующем:

* образцы технически сложных товаров бытового назначения должны сопровождаться кратким описанием основных технических характеристик;
* по требованию потребителя продавец обязан проверить комплектность товара, прилагающиеся технические документы, правильность цены;
* по требованию потребителя продавец обязан выдать заверенный подписью товарный чек, в котором указывается наименование товара, артикул и (или) модель, сорт (при наличии), если кассовый чек не содержит данных сведений;
* продавец обязан осуществить сборку или установку (подключение) товара на дому у потребителя, если это предусмотрено технической документацией к товару;
* продавец вправе привлекать третье лицо для осуществления сборки или установки на дому у потребителя технически сложного товара либо информировать потребителя о лице, выполняющем указанные работы;
* если стоимость сборки или установки товара включена в его стоимость, то указанные работы должны выполняться бесплатно;
* в случае поступления претензии потребителя продавец направляет ему ответ в отношении заявленных требований.

[Законом](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_373488/76ae101b731ecc22467fd9f1f14cb9e2b8799026/#dst21) РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон о защите прав потребителей) предусмотрен особый порядок возврата и обмена технически сложных товаров.

Технически сложные товары надлежащего качества (без недостатков) на которые установлены гарантийные сроки 1 год и более не подлежат обмену или возвратув течение 14 дней со дня покупки (Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463). **Обратите внимание!** возврат технически сложного товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом, возможен в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней, в случае, если сохранены его потребительские свойства и товарный вид, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара ([пункт 4 статья 26.1](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_373488/1525b1a2f037db240c8e6a749619f86e53857f13/#dst100414) Закона о защите прав потребителей).

При обнаружении недостатков в технически сложном товаре потребитель вправе вернуть товар продавцу и потребовать его замены или возврата уплаченной суммы **в течение 15 дней со дня передачи товара** потребителю (ст.18 Закона о защите прав потребителей). Указанный срок исчисляется со дня, следующего за днем передачи товара.

Требование о замене товара подлежит удовлетворению в течение ***7*дней** со дня его предъявления, а при необходимости дополнительной проверки качества - в течение ***20 дней.***

Требование о возврате денежных средств подлежит удовлетворению в течение **10 *дней.***

**По истечении 15 дней со дня передачи товара** отказ от исполнения договора купли-продажи либо требование о замене технически сложного товара могут быть удовлетворены в одном из следующих случаев:

1. нарушены установленные сроки устранения недостатков товара;
2. невозможно использовать товар в совокупности более чем 30 дней в течение каждого года гарантийного срока из-за неоднократного устранения его различных недостатков;
3. обнаружен существенный недостаток товара.

В случае выявления существенного недостатка товара действуют особые правила предъявления требований. Потребитель направляет изготовителю требование о безвозмездном устранении недостатков при следующих условиях:

- если докажет, что существенные недостатки возникли до передачи товара;

- если недостатки товара обнаружены по истечении 2-х лет со дня передачи товара потребителю, но в течение срока службы товара, т.е. установленного изготовителем периода, в течение которого он обеспечивает потребителю возможность использовать товар по назначению и несет ответственность за его существенные недостатки (п. 1 ст. 5, п. 6 ст. 19 Закона о защите прав потребителей).

В случае приобретения технически сложного товара бытового назначения дистанционным способом (в интернет-магазине) потребитель вправе отказаться от товара надлежащего качества:

- до получения товара - в любое время независимо от того, была ли произведена оплата;

- после передачи товара - в течение семи дней.

 Если в момент доставки товара информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме, потребитель вправе отказаться от товара в течение 3-х месяцев с момента его передачи.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки товара

При отказе потребителя от товара продавец обязан возвратить уплаченную потребителем денежную сумму (за исключением расходов на доставку от потребителя возвращенного товара) не позднее чем через 10дней со дня предъявления потребителем данного требования (п.4 ст.26.1 Закона о защите прав потребителей).

При приобретении технически сложного товара ненадлежащего качества дистанционным способом действуют те же правила возврата, что и при совершении покупки в «обычном» магазине (п.5 ст.26.1 Закона о защите прав потребителей).

**Обратите внимание!** На иностранные интернет-магазины, ориентированные на российского потребителя, распространяются нормы российского законодательства о защите прав потребителей (п. 45 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 09.07.2019 N 24).

При приобретении некачественного технически сложного товара, потребителю необходимо обратиться к продавцу (изготовителю) с письменной претензией, приложив копии документов, подтверждающих приобретение и оплату товара (ст.18 Закона о защите прав потребителей).

Продавец должен направить ответ потребителю в отношении заявленных им требований (п. 5 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463).

Если технически сложный товар является крупногабаритным либо вес его более пяти килограммов, то доставка такого товара для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

**ФФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кировской области» в Котельничском районе проводит ежедневное консультирование граждан по вопросам Защиты прав потребителей с 10.00 до 15.00 по адресу: г. Котельнич, ул. Луначарского, д. 46 тел/факс: (83342) 4-20-84, (8332) 35-52-53**

Д.А. Дудина

юрисконсульт филиала

 ФБУЗ «Центр гигиены и

эпидемиологии в Кировской области»

в Котельничском районе