25.07.2022

# **Возврат и обмен технически сложного товара: что нужно знать потребителю**

Технически сложный товар - это потребительский товар длительного пользования, который имеет сложное внутреннее устройство и выполняет пользовательские функции на высоко технологическом уровне с использованием различных энергоресурсов.

Если в технически сложном товаре обнаружатся недостатки в течение 15 дней со дня его передачи потребителю, то потребитель вправе вернуть товар продавцу и потребовать возврата уплаченной за него суммы либо его замены на товар этой же или другой марки (модели, артикула) с перерасчетом покупной цены (абз.8 п.1 ст.18 Закона). При этом неважно, насколько существенными были отступления от требований к качеству товара (п.38 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 №17).

Все мы любим дарить подарки. Как правило, подарок (сотовый телефон ноутбук, телевизор и др.) покупается заблаговременно и часто проходит более 15 дней с момента покупки до вручения его адресату. Вы его включаете, а он не работает. В первый же рабочий день обращаетесь к продавцу с требованием вернуть деньги или обменять на новый, но получаете отказ, т.к. прошло более 15 дней со дня покупки, недостаток не является существенным, и покупателю предлагают ремонт. В данном случае продавец будет прав.

Поэтому чтобы избежать подобных ситуаций, планируйте приобретение подарка (технически сложного товара) таким образом, чтобы в течение 15 дней была возможность проверить его работоспособность и, в случае выявления в товаре недостатков, успеть предъявить продавцу требование об обмене товара или о возврате денег.

Первое, что необходимо сделать при обнаружении в технически сложном товаре недостатков (если недостатки обнаружены в течение 15 дней со дня покупки) - обратиться с письменным заявлением (претензией) к продавцу, определившись с видом требования (возврат или замена товара).

В заявлении (претензии) необходимо указать, какие именно недостатки обнаружены в товаре:

 - вручить  претензию продавцу под роспись в течение первых 15 дней с даты покупки. Экземпляр претензии с приложениями отдать сотрудникам магазина. На втором экземпляре они должны поставить отметку о получении. Этот экземпляр сохраните у себя. Можно направить продавцу претензию заказным письмом;

- сдать технически сложный товар в магазин на проверку качества (диагностику). При этом следует потребовать квитанцию или акт, в котором обязательно подробно описать возникший дефект, комплектацию товара, наличие повреждений;

- дождаться ответа продавца в течение 10 дней (ст.21 Закона), если Вы просите деньги, или 7-20 дней, если просите обмен (ст.22 Закона).

Если будет получен отрицательный ответ, покупатель может обратиться в суд и вернуть свои деньги по решению суда.

Чистопольский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан