

## ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

### ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫЕ ТОВАРЫ



Что такое технически сложный товар? Это прежде всего товар, предназначенный для длительного пользования, который имеет сложное внутреннее устройство и выполняет различные высоко технологичные функции с использованием энергоресурсов. В этой связи, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) предусмотрен особый порядок возврата и обмена технически сложных товаров, включенных в перечень, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 № 924.

Различный механизм возврата и замены такого товара зависит от срока обнаружения в нем соответствующих недостатков.

Так, например, потребитель не вправе обменять технически сложный товар **надлежащего качества (без недостатков)**, поскольку они включены в перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену **в течение 14 дней со дня покупки**, утвержденный Постановлением Правительства РФ № 2463 от 31.12.2020).



Требовать замены технически сложного товара либо отказаться от договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы, потребитель имеет право, если требования были предъявлены продавцу(изготовителю, импортеру) в течение **пятнадцати дней со дня его передачи** потребителю (абзац 8 пункта 1 статьи 18 Закона о защите прав потребителей, пункт 38 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17).

**По истечении пятнадцати дней со дня его передачи** отказ от исполнения договора купли-продажи либо требование о замене технически сложного товара могут быть удовлетворены при наличии хотя бы одного из перечисленных в пункте 1 статьи 18 Закона о защите прав потребителей случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара (пункт 3 статьи 503, пункт 2 статьи 475 Гражданского кодекса Российской Федерации);
- нарушение установленных Законом о защите прав потребителей сроков устранения недостатков товара (статьи 20, 21, 22 Закона о защите прав потребителей);
- невозможность использования товара более 30 дней (в совокупности) в течение каждого года гарантийного срока вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Кроме этого, потребитель имеет право на гарантийный ремонт товара либо соразмерное уменьшение его цены.

Срок ремонта не должен превышать 45 дней. По окончании ремонта следует взять документ о том, какой именно недостаток был устранён. В том случае если ремонт осуществляется более 45 дней, либо в товаре будут обнаружены при диагностике существенные недостатки, то потребитель имеет право предъявить *требование о замене товара либо возврате денег за него*.

## Покупка технически-сложного товара дистанционным способом:

Интернет  
МАГАЗИН

При приобретении технически сложного товара ненадлежащего качества в интернет-магазине (дистанционным способом) действуют те же правила возврата, что и при совершении покупки в «обычном» магазине.

Особо следует отметить, что в соответствии с [правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи](#) технически сложные товары бытового назначения **надлежащего качества (без недостатков)**, на которые установлены гарантийные сроки **не менее одного года**, не подлежат обмену в порядке и по основаниям, установленным статьей 25 Закона о защите прав потребителей.

Однако при приобретении таких товаров дистанционным способом действуют иные правила. При приобретении технически сложного товара бытового назначения **дистанционным способом** его возврат (товар надлежащего качества) возможен **в любое время** до его передачи, а после передачи товара - **в течение семи дней**, в случае, если сохранены его потребительские свойства и товарный вид, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

Отсутствие документа, подтверждающего факт и условия покупки технически сложного товара бытового назначения у продавца, не лишает потребителя возможности ссылаться на другие доказательства его приобретения (пункт 4 статья 26.1 Закона о защите прав потребителей).

Еще один важный момент, который следует знать потребителю при покупке технически сложного товара дистанционным способом, заключается в том, что, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара **в течение трех месяцев с момента его передачи**.

За консультациями по вопросам нарушения законодательства о защите прав потребителей граждане могут обращаться по телефонам:

**Центр информирования и консультирования потребителей: 73-06-77, 77-20-38.**

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, **по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный)**, без выходных дней на русском и английском языках.

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров.