



Особенности продажи технически сложных товаров бытового назначения дистанционным способом

Покупки товаров в Интернет – магазинах сделали нашу жизнь гораздо удобнее, и что немаловажно, выгоднее. Однако, с увеличением числа продаж товаров через сайты, возросли и риски для покупателей. Продажа технически сложных товаров (бытовой техники) дистанционным способом становится все более популярной. Но цена ошибки покупателя может быть гораздо выше: не угадать с размером обуви не столь обидно, как «промахнуться» с покупкой дорогого телевизора или холодильника.

Технически сложный товар (далее также – ТСТ) — это товар длительного пользования, выполняющий не менее двух функций, со сложным внутренним устройством, имеющий инструкцию по эксплуатации, правила безопасного использования и гарантийный срок.

Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 (ред. от 17.09.2016) "Об утверждении перечня технически сложных товаров" утверждён перечень ТСТ, а Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 "Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли - продажи..." разделом II закреплены особенности продажи технически сложных товаров бытового назначения.

К технически сложным товарам бытового назначения относятся холодильники, телевизоры, стиральные машины, пылесосы, электроплиты и любая другая техника бытового назначения, на которую установлены гарантийные сроки не менее одного года.

Продажа ТСТ в Интернет-магазинах – это продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключенному на основании ознакомления потребителя с предложенным описанием товара и представленным на фотоснимках, видеоматериалах, размещённых на Интернет-сайтах.

Рекомендации потребителям по покупке технически сложных товаров бытового назначения в сети Интернет

При покупке технически сложного товара дистанционным способом, специалисты Центра по информированию и консультированию потребителей рекомендуют:

- 1) изучить внимательно сайт продавца. Приобретайте товары исключительно на уже зарекомендовавших себя на Интернет-площадках, лучше всего на уже знакомых;
- 2) сходить в обычный магазин. для того, чтобы изучить товар в непосредственной близости;
- 3) проверить наличие на Интернет-сайтах обязательной информации о продавце;
- 4) внимательно ознакомится с описанием товара, его характеристиками. На сайте должна быть указана полная и достоверная информация о товаре: основные свойства товара, место изготовления товара, полное фирменное наименование компании –изготовителя, цена, условия приобретения и доставки товара, порядок оплаты, срок службы, гарантийный срок;
- 5) оплачивать товар на расчётный счет индивидуального предпринимателя или юридического лица. Если вы осуществляете перевод денег физическому лицу, обязательно указывайте назначение платежа и обязательно сохраняйте документы об оплате. Во многих Интернет-магазинах оплатить товар можно при получении — это самый безопасный способ;
- 7) обязательно внимательно осмотрите и проверьте технику, когда ее получаете;
- 8) сохранить переписку с продавцом, полученную с официального электронного адреса Интернет-магазина, либо с номера телефона, указанного на Интернет-сайте продавца, для дальнейшей возможности защиты своих прав.

Важно! Обратите внимание, что на сайте Интернет-магазина не может быть установлен запрет на возврат технически сложных товаров надлежащего качества.

При приобретении технически сложных товаров дистанционным способом действуют нормы, установленные ст.26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей», поскольку приобретение товара в Интернет-магазине не похоже на покупку в "обычном" магазине тем, что на стадии выбора товара и во время оформления сделки ознакомиться с ним возможно только по описанию, поэтому законодатель установил дополнительные гарантии для защиты прав потребителя от недобросовестных действий продавцов.

Так, приобретение ТСТ бытового назначения надлежащего качества путем розничной купли - продажи в магазине кардинально отличается от приобретения такого же товара в Интернет-магазине.

Согласно Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утв. Постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463 - технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года не подлежат обмену. Поэтому покупая технически сложный товар необходимо помнить, что вернуть его в магазин можно только при наличии в нём недостатков.

Что касается ТСТ бытового назначения, приобретенных в сети Интернет, то здесь потребитель вправе отказаться от товара надлежащего качества:

- в любое время до его передачи;
- после передачи товара — в течение 7 дней;
- в случае, 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 3 месяцев с момента передачи товара.

Важно! Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены:

- его товарный вид;
- потребительские свойства;
- документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

При отказе потребителя от товара надлежащего качества продавец должен вернуть ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Обращаем внимание потребителей, что возврат товара надлежащего качества продавцу в данном случае осуществляется за счет потребителя (транспортные, почтовые расходы).

Если приобретенный дистанционным способом продажи технически сложный товар оказался ненадлежащего качества (с недостатками), потребитель в целях защиты своих прав должен руководствоваться соответствующими положениями статей 18-24 Закона РФ «О защите прав потребителей». А значит, вправе обратиться в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара с претензией к продавцу со следующими требованиями:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (размера, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены.
- возврата уплаченной за товар суммы.

По истечении пятнадцати дней указанные выше требования потребителя подлежат удовлетворению, если: обнаружен существенный недостаток товара либо нарушены установленные законом сроки устранения недостатков товара либо невозможно использовать товар в совокупности более чем 30 дней в течение каждого года гарантийного срока из-за неоднократного устранения его различных недостатков.

Обращаем внимание потребителей, что в данном случае - при возврате продавцу ТСТ бытового назначения ненадлежащего качества покупатель должен возвратить товар с недостатками по требованию продавца и за его счёт.

При этом потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причинённых ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества, например, расходы на транспортировку.

Соблюдайте правила безопасности, внимательно изучайте сайт продавца, товар, прежде, чем заказать и оплатить, это уменьшит ваши риски и разочарование, если товар не оправдает ожидания.

За получением консультаций и правовой помощи потребители могут обращаться:

— в **Общественные приемные Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по телефонам 971-106;**

— в **Центр по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «ЦГиЭ в Новгородской области» по телефону 77-20-38, 73-06-77; E-mail: zpp.center@yandex.ru; ВК: vk.com/zppnovgorod;**

— на «горячую линию» **Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, телефон 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный).**