Время от времени потребители обращаются за консультацией о своих действиях, в случае обнаружения недостатков в технически-сложном товаре по истечению периода гарантийного обслуживания.

Разберемся, как же действовать в этой ситуации.

1. Необходимо сверить период гарантийного обслуживания указанный на товарном или кассовом чеке, либо ином документе, выданном непосредственно продавцом с периодом, указанным в паспорте к изделию – эти периоды должны совпадать. В случае если период гарантийного обслуживания, заявленный продавцом меньше, чем период, указанный в паспорте к изделию, это является прямым нарушением ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон);

2. Если период гарантийного обслуживания всё-таки истёк, то бремя доказывания лежит на потребителе в силу ст. 19 Закона, а именно законодатель предусматривает два случая предъявления претензий к продавцу:

* В случае, когда гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить следующие требования:
* замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
* замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
* соразмерного уменьшения покупной цены;
* незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
* отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.
* В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы. Если указанное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем, или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить указанные ранее требования или возвратить товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

Каким образом доказать, что недостаток возник по вине производителя (изготовителя)?

Как правило, единственное и самое верное доказательство в данном случае – это проведение экспертизы товара. Бремя расходов на проведение экспертизы будет лежать на потребителе. Если заключение эксперта будет не в пользу изготовителя и выявиться заводской брак, то помимо предъявления вышеуказанных требований, относительно недостатка товара, можно будет требовать и возмещения убытков по проведению экспертизы.

Уточним: технически-сложный товар – это категория товаров, перечень которых утверждён Постановлением Правительства № 924 от 10.11.2011г. Перечень обновлён Постановлением Правительства РФ от 17.09.2016 №929, поэтому приведём его весь:

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, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой;

13. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями;

14. Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические).

*Материал подготовлен юрисконсультом консультационного пункта Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области» в г.Железногорске-Илимском Нейкуловой О.Г.*

ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИИ ЖДЁМ ВАС ПО АДРЕСУ:

Г.ЖЕЛЕЗНОГОРСК-ИЛИМСКИЙ,

КВАРТАЛ 3, ДОМ 40

ТЕЛ.3-05-29

Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»

в Нижнеилимском районе



Действия потребителя при обнаружении недостатков в технически-сложном товаре

после истечения периода гарантийного обслуживания

КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ПУНКТ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ