



**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА**

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав  
потребителей и благополучия человека по Кировской области  
(Управление Роспотребнадзора по Кировской области)

**ПОКУПАЕМ СЛОЖНУЮ БЫТОВУЮ ТЕХНИКУ**  
(памятка для потребителей)

Киров  
2008

## СОДЕРЖАНИЕ:

№ п/п		стр.
1	Выбор магазина и фирмы-изготовителя.	3
2	Правила предоставления информации и документации на сложную бытовую технику	3
3	Приобретая сложную бытовую технику, Вам необходимо обратить внимание на следующие моменты.	3
4	Товар оказался некачественным и сломался.	5
5	Вы уже согласились на ремонт.	5
6	Продавец говорит Вам, что товар направлен на проверку качества в другой город.	6
7	Гарантийный срок на товар еще не истек...	6
8	Права и типичные ошибки потребителя при возникновении неисправности товара во время гарантийного срока.	6
9	Алгоритм действий для восстановления своих прав.	8

## **1. Выбор магазина и фирмы-изготовителя.**

При выборе торговой марки предпочтение лучше отдавать той торговой марке, которая давно присутствует на рынке продаж. С отзывами о той или иной компании или о конкретном товаре можно ознакомиться в сети «Интернет».

Предпочтительнее совершать покупки в стационарных и специализированных салонах. Купив товар на рынке, в уличном киоске, на остановке, в маленьком отделе при входе в продуктовый магазин потребитель рискует уже на следующий день не увидеть продавца на этом месте. Стационарность, удобство для выбора покупки, привлекательность салона, статус торгового центра, если отдел в торговом центре, подтверждает потребителю, что собственник салона пришел в этот бизнес всерьез и надолго.

## **2. Правила предоставления информации и документации на сложную бытовую технику.**

Прежде чем купить товар, обязательно поинтересуйтесь, у кого Вы его покупаете. В соответствии со ст. 9 «Закона о защите прав потребителей» продавец обязан предоставить потребителю сведения о наименовании своей организации (магазина), ее местонахождение и режим работы. Продавец обязан разместить указанную информацию на своей вывеске.

Если данной информации Вы на вывеске не нашли, попытайтесь выяснить у сотрудников полное наименование и юридический адрес организации.

В случае, если никакой информации Вы не получили, лучше обойти стороной данную торговую точку.

## **3. Приобретая сложную бытовую технику, Вам необходимо обратить внимание на следующие моменты.**

1. При выборе товара требуйте предоставить Вам всю необходимую и достоверную информацию о нем;

Качественный товар должен иметь:

- меню и обозначение клавиш на русском языке;
- инструкцию по эксплуатации телефона на русском языке;

- сертификат или декларацию о соответствии Минсвязи, Госстандарта, санитарно-эпидемиологическое заключение и т.п.;

- у большинства производителей на корпусе аппарата, должна быть наклейка сертификата соответствия ССЭ, такая же наклейка должна быть и на коробке.

Если Вы хотите приобрести, например, качественный мобильный телефон и не стать жертвой мошенников, обратите внимание на некоторые отличительные признаки «серых» телефонов от «легальных»:

- наличие логотипа зарубежного оператора сотовой связи на корпусе телефона;

- отсутствие оригинальной инструкции на русском языке;

- несовпадение IMEI (индивидуального номера телефона), указанного на корпусе телефона, с указанным на упаковке и под аккумуляторной батареей.

- отсутствие гарантийного талона изготовителя.

2. По Вашему требованию продавец должен ознакомить Вас с устройством и действием товаров, которые должны демонстрироваться в собранном, технически исправном состоянии. Также лицо, осуществляющее продажу, должно проверить в Вашем присутствии качество товара, его комплектность, наличие всех документов на товар.

При передаче сложной бытовой техники покупателю одновременно передаются:

- кассовый чек;

- установленные изготовителем товара комплект принадлежностей и документы;

- при наличии гарантии – гарантийный талон.

Убедитесь, что все необходимые отметки в талоне сделаны. В случае не заполнения оригинального гарантийного талона авторизованным сервисным центром фирмы-производителя может быть отказано в гарантийном обслуживании телефона.

Кроме того, продавец обязан передать Вам вместе с товаром перечень уполномоченных организаций, уполномоченных изготовителем, либо продавцом на проведение гарантийного ремонта, а также удовлетворение иных требований потребителей.

#### **4. Товар оказался некачественным и сломался.**

Вы вправе выбирать из следующего:

- безвозмездное устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- соразмерное уменьшение покупной цены;
- замена на товар аналогичной марки (модели);
- замена на такой же товар другой марки (модели) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- расторжение договора купли - продажи (т.е, вернуть в магазин некачественный товар, получив назад деньги.

Помните! продавец вправе только предложить вам один из вариантов, но не настаивать на нем.

Если ваше требование не будет выполнено, можно обратиться в суд с исковым заявлением по месту Вашего жительства, по месту нахождения продавца, либо месту покупки товара.

И требовать не только денег, но и пеню в размере 1% в день от стоимости товара, возмещением морального вреда и штрафа в размере 50% цены иска в доход государства. При этом потребители освобождаются от оплаты государственной пошлины.

Подчеркиваем: именно ВЫ выбираете из этих пяти возможностей, а не продавец!

**! Здесь важно отметить, что, в соответствии с изменениями, внесенными в Закон о защите прав потребителей, существуют определенные нюансы при предъявлении требований потребителей в отношении определенных видов сложной бытовой техники.**

Так, в соответствии со ст. 18 закона о защите прав потребителей, в отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.

К таким технически сложным товарам относятся:

1. Автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним
2. Мотоциклы, мотороллеры
3. Снегоходы
4. Катера, яхты, лодочные моторы
- 5. Холодильники и морозильники**
- 6. Стиральные машины автоматические**
- 7. Персональные компьютеры с основными периферийными устройствами**
8. Тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки, мотокультиваторы

По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение установленного законом срока устранения недостатков товара (либо установленного в квитанции о ремонте, либо 45 дней по закону);

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

## **5. Вы уже согласились на ремонт.**

В этом случае вы можете требовать от продавца, либо от сервисного центра (в зависимости от того, куда был сдан телефон для ремонта) в трехдневный срок безвозмездно предоставить товар, обладающий этими же потребительскими свойствами на период ремонта.

**Пример:** Вами сдан в ремонт сотовый телефон с 2х мегапиксельной камерой и 1 Гб памяти. В этом случае на период ремонта Вы вправе требовать предоставления либо точно такого же телефона, либо телефона с такими же техническими характеристиками (2х мегапиксельной камерой и 1 Гб памяти).

Указанное требование о предоставлении товара на период ремонта необходимо заявлять в письменной форме, никакие переговоры устно не ведите!

В случае, если продавец или сервисный центр откажется предоставлять Вам товар, обладающий такими же потребительскими свойствами (либо никак не прореагирует на Ваше заявление) Вы вправе требовать в соответствии со ст. 23 Закона о защите прав потребителей неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара за каждый день просрочки, либо предъявить иные требования, предусмотренные ст. 18 Закона о защите прав потребителей.

Гарантийный ремонт товара не может продолжаться более 45 дней, с момента сдачи его в мастерскую. Превышение данного срока допустимо только если заключено дополнительное соглашение с новым сроком ремонта.

В случае, если срок ремонта превышен, то смело пишите претензию о расторжении договора купли-продажи. Заявление надо писать не в сервисную мастерскую, а в магазин - его реквизиты найдите в сопроводительных документах или на печати, поставленной в чеке.

## **6. Продавец говорит Вам, что товар направлен на проверку качества в другой город.**

Помните! Вы вправе присутствовать при проверке качества телефона, а также при его экспертизе. Данное требование также необходимо отразить в претензии.

**ВАЖНО!** В случае, если продавец принимает у вас товар для проведения проверки качества, то потребуйте от него составления акта приема-передачи в 2х экземплярах, в котором бы детально отражалось состояние товара на момент его сдачи. В случае отказа

## **7. Гарантийный срок на телефон еще не истек, телефон сломался, а продавец говорит, что Вам необходимо за свой счет произвести экспертизу товара.**

Вас обманывают! В течение гарантийного срока, если товар сломался проверку качества и экспертизу (в случае необходимости) обязан провести продавец, за свой счет.

## **8. Права и типичные ошибки потребителя при возникновении неисправности мобильного телефона во время гарантийного срока.**

Наиболее распространенным нарушением является ограничение права выбора одного из Ваших требований в случае предъявления претензии к продавцу: при обращении в магазин потребителю обычно отказывают в замене товара, возврате денежных средств, предлагая вместо удовлетворения этих требований отремонтировать товар. Понятно, что для магазина ремонт один из менее затратных способов удовлетворить претензии по качеству товара, но не всегда ремонт бывает целесообразен и выгоден для Вас. Не каждый потребитель хочет иметь товар, который, проработав 1-2 недели, требует ремонта, и тем более не доставляет удовольствия периодическое обращение в сервисные центры с целью устранения недостатков. Согласно ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» в случае, если Вы приобрели сложную бытовую технику, в котором выявились недостатки в процессе эксплуатации, неоговоренные при покупке данного товара, Вы имеете право требовать (за некоторыми исключениями изложенными выше):

Безвозмездное устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

Соразмерное уменьшение покупной цены данного аппарата;

Замену на товар аналогичной марки (модели, артикула);

Замены на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены;

Вы в праве отказаться от договора купли-продажи с возвратом уплаченной денежной суммы.

Поэтому, если Вы не согласны обращаться в сервисные центры за устранением недостатков, можете не следовать инструкциям продавца, а выбрать любое, данное вам законом право.

В случае если Вы согласились на гарантийный ремонт, то продавец обязан принять товар, и не имеет права отправлять Вас в сервисный центр для сдачи товара в ремонт. В такой ситуации необходимо выставить требования в адрес продавца об устранении недостатков. При приемке телефона продавец обязан предоставить надлежащим образом оформленные документы, в которых должно быть указано: состояние телефона, дата приемки, штамп магазина.

Советуем при возврате товара проследить за правильностью составления и оформления документов приема-сдачи. В данных документах, необходимо зафиксировать в каком состоянии поступил товар, какие недостатки были заявлены и выявлены при проведении проверки качества, т.е. в присутствии покупателя при сдаче, на месте ли пломбы, в каком комплекте сдается товар и т.п.

В случае, если был произведен ремонт аппаратуры, проверьте ее работоспособность, потребуйте продемонстрировать работу товара. Для примера - включение, отключение телефона должно осуществляться легко, плавно, без задержек и повторных включений и т.п..

Помните, за сохранность Вашего товара при сдаче его продавцу несет ответственность продавец, т.е. организация принявшая у Вас телефон для устранения недостатка, проведения экспертизы и т.п. Поэтому настаивайте на том, чтобы Вам обязательно выдали документ, подтверждающий факт передачи товара.

Между тем, многие отказы в удовлетворении просьб покупателей не имеют под собой никакой юридической основы. Очень часто продавец отказывает потребителю в проверке качества товара. Согласно ст.18 закона «О защите прав потребителей» продавец обязан принять товар ненадлежащего качества и в случае необходимости провести проверку качества. Потребитель вправе присутствовать на этой проверке.

Если между Вами и продавцом возник спор о причинах возникновения недостатка товара (продавец выдал заключение, с которым вы не согласны) продавец обязан провести экспертизу за свой счет. Потребитель вправе присутствовать на экспертизе. Если в результате экспертизы установлено, что недостатки товара возникли вследствие обстоятельств, за которые продавец не несет ответственности, расходы на проведение экспертизы товара лягут на Ваши плечи.



При обнаружении производственного дефекта, Вы в праве требовать полного возмещения убытков, причиненных вследствие продажи товара ненадлежащего качества. А вот, если, например Вы уронили телефон или в него попала влага по Вашей вине, то продавец за это ответственности не несет.

#### **09. Алгоритм действий для восстановления своих прав.**

Решив защищать свои права, первое, что вам нужно будет сделать - это обратиться к продавцу и сообщить ему о выявившихся недостатках. Если на Ваше устное замечание продавец не реагирует, то самым правильным шагом в защиту своих прав - будет составление претензии на имя продавца. Претензия должна составляться в двух экземплярах. Один образец передается продавцу, а на другом продавец должен сделать отметку о принятии претензии. Если продавец отказывается принять претензию, то Вам необходимо отправить данную претензию по почте заказным письмом с уведомлением. Если ответа не последовало или ответ Вас не устраивает, Вы в праве обратиться в суд с исковым заявлением.

©2008, Управление Роспотребнадзора по Кировской области  
Составители: Отдел защиты прав потребителей  
Ведущий специалист-эксперт Пономарев А.В.

Ответственный за выпуск и редактор: Сенников А.И.