|  |
| --- |
| *Азбука потребителя: «Продажа технически сложных товаров»*  **Урок № 2. Качество технически сложных товаров**  *Общие разъяснения*  Продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору, образцу или описанию.  При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар  соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару, продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий этим требованиям.  Под качеством товара понимается совокупность потребительских свойств товара, соответствующих установленным требованиям, в том числе условиям договора купли-продажи или иным аналогичным, а потребительским свойством считается свойство товара, проявляющееся при его использовании потребителем в процессе удовлетворения потребностей (в соответствии с ГОСТ Р 51303-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Торговля. Термины и определения).  Если продавец при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара, продавец обязан передать потребителю товар пригодный для использования в соответствии с этими целями.  При заявлении потребителем определенной цели, для которой приобретается товар (например, телевизор с определёнными функциями, для обеспечения доступа в интернет, для использования приложений навигации) продавец доложен учитывать данные пожелания потребителя  и предоставить ему товар, отвечающий заявленным требованиям.  *Некоторые требования к качеству технически сложных товаров установлены соответствующими ГОСТ. Например,  "ГОСТ 26678-85. Холодильники и морозильники бытовые электрические компрессионные параметрического ряда. Общие технические условия" (утв. Постановлением Госстандарта СССР от 11.12.1985 N 3915) устанавливает требования к температуре хранения продуктов, вместительности камер холодильника и другое. "ГОСТ 18198-89. Государственный стандарт Союза ССР. Телевизоры. Общие технические условия" (утв. и введен в действие Постановлением Госстандарта СССР от 21.12.1989 N 3934) устанавливает требования к характеристикам телевизорам. Данные документы могут применяться изготовителем технически сложных товаров на добровольной основе.*  *Обязательная предустановка на технически сложные товары российского программного обеспечения*  С 1 апреля 2021 г. вступил в силу п. 4.1 ст. 4 Закона РФ "О защите прав потребителей", в соответствии с которой ряд электронных устройств теперь должны продаваться с предустановленными российскими программами. В перечень таких устройств входят смартфоны, стационарные компьютеры, ноутбуки, телевизоры с цифровым блоком управления (с функцией Smart TV, поддерживающие установку программ из магазинов приложений). Перечень обязательных программ определен Распоряжением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2022 г. N 2234-р. Новый список приложений утвержден Распоряжением Правительства РФ от 01.08.2023 N 2063-р, он вступит в силу с 1 января 2024 года.  Если покупатель обнаружил, что российское программное обеспечение по каким-либо причинам не установлено - такой товар признается некачественным, а потребитель вправе заявить требования о замене товара, устранении недостатков или возврате денежных средств за покупку.  Изготовителю, продавцу и иным уполномоченным ими лицам запрещено брать плату за предустановку российского ПО. Версия предварительно установленной программы должна быть бесплатной для потребителя в момент первого включения устройства и в процессе обслуживания, включая обновления. При этом пользователь может приобрести дополнительную (расширенную) платную версию программы, но в случае отказа от платного обслуживания всегда сможет вернуться на бесплатную версию.  *Проверка качества товара потребителем при покупке*  Образцы технически сложных товаров бытового назначения, предлагаемых для продажи, должны быть размещены в торговом помещении и сопровождаться краткими аннотациями, содержащими основные технические характеристики.  Лицо, осуществляющее продажу технически сложных товаров бытового назначения, по требованию потребителя проверяет в его присутствии комплектность товара, наличие относящихся к нему технических и (или) эксплуатационных документов, правильность цены.  Продавец или иное лицо, выполняющее функции продавца по договору с ним, обязаны осуществить сборку и (или) установку (подключение) на дому у потребителя технически сложного товара бытового назначения, самостоятельная сборка и (или) подключение которого потребителем в соответствии с обязательными требованиями, изложенными в технических и (или) эксплуатационных документах, прилагаемых к товару, не допускается. В случае если у продавца отсутствует возможность выполнения указанных работ, он обязан довести до сведения потребителя в момент продажи технически сложного товара бытового назначения информацию о лице, выполняющем указанные работы в субъекте Российской Федерации, в котором была осуществлена продажа технически сложного товара бытового назначения, или в субъектах Российской Федерации, граничащих с этим субъектом Российской Федерации. Если стоимость сборки и (или) установки товара включена в его стоимость, то указанные работы должны выполняться продавцом или соответствующим лицом бесплатно.  *Требования потребителя*  1. 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 15 дней со дня передачи потребителю такого товара.  2. По истечении 15 дней указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:  - обнаружение существенного недостатка товара;  - нарушение установленных сроков устранения недостатков товара;  - невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.  При этом под существенным недостатком следует понимать (в соответствии с Постановлением Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17):  а) неустранимый недостаток товара;  б) недостаток товара, который не может быть устранен без несоразмерных расходов,  в) недостаток товара (работы, услуги), который не может быть устранен без несоразмерной затраты времени;  г) недостаток товара (работы, услуги), выявленный неоднократно;  д) недостаток, который проявляется вновь после его устранения.  В остальных случаях, потребителем могут быть заявлены иные требования, предусмотренные Законом о защите прав потребителей (например, безвозмездное устранение недостатков, возмещение убытков, вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя, взыскание неустойки (пени) за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя, компенсации морального вреда).  3. В случае обнаружения в технически сложном товаре существенного недостатка после истечения 2-хлетнего срока с момента передачи товара потребителю, потребитель вправе требовать безвозмездного устранения недостатка товара. Требование может быть предъявлено только изготовителю товара либо к уполномоченной организации, индивидуальному предпринимателю, импортеру, и только в течение срока службы, а если он не установлен, то в течение 10-лет со дня передачи товара потребителю.  В случае выявления в товаре недостатка продавец обязан провести проверку качества, а при наличии спора о причине возникновения недостатка - экспертизу товара.  *Способы восстановления нарушенных прав*   1. Предъявление претензии продавцу (исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру). В соответствии с п. 5 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463, в случае поступления претензии потребителя продавец направляет ему ответ в отношении заявленных требований. 2. Обращение в суд с исковым заявлением. 3. *Административная ответственность:*   Продажа технически сложных товаров с предварительно установленными программами для электронных вычислительных машин с нарушением установленного законодательством о защите прав потребителей требования об обеспечении возможности использовать отдельные виды технически сложных товаров с предварительно установленными программами для электронных вычислительных машин, странами происхождения которых являются Российская Федерация или другие государства - члены Евразийского экономического союза*, влечет за собой наступление ответственность по ч. 6 ст. 14.8 КоАП РФ.*  Нарушение продавцом Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, в том числе, в части не предоставления потребителю ответа на заявленную претензию, влечет за собой наступление ответственности по *ст. 14.15 КоАП РФ.* Для привлечения продавца к ответственности потребителю необходимо представить доказательств получения претензии продавцом.  С 10.03.2022 г.  в соответствии   с Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 г. № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» существуют особенности для проведения контрольных (надзорных) мероприятий и возбуждения административных дел, установленные до конца 2022 г. Постановлением Правительства РФ от 01.10.2022 N 1743 "О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 10 марта 2022 г. N 336" установлено, что в планы проведения плановых контрольных (надзорных) мероприятий, планы проведения плановых проверок на 2023 год включаются плановые контрольные (надзорные) мероприятия, плановые проверки только в отношении объектов контроля, отнесенных к категориям чрезвычайно высокого и высокого риска.  Допускается проведение также профилактических мероприятий, контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия. Последние не требуют согласования с органами прокуратуры.  Начало формы  Конец формы |