***Особенности продажи смарт-устройств***



Смарт-устройства (такие как смартфоны, планшетные компьютеры, смарт-часы, смарт-телевизоры, фитнес-трекеры) в соответствии с действующим законодательством о защите прав потребителей относятся к технически сложным товарам. Перечень технически сложных товаров является исчерпывающим и утвержден постановлением Правительства РФ № 924 от 10.10.2011 г.

Согласно постановлению Правительства РФ № 55 от 19.01.1998 г. технически сложные товары бытового назначения надлежащего качества, на которые установлены гарантийные сроки, не подлежат обмену или возврату в течение 14 дней. Поэтому покупая «умные» устройства необходимо помнить, что вернуть его в магазин можно только при наличии в нём недостатков, либо если не предоставлена полная и достоверная информация о товаре.

Отказаться от качественных смарт-устройств можно только в том случае, если они приобретались дистанционным способом продажи товаров (например, в интернет-магазине). В таких случаях потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи 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 трех месяцев с момента передачи товара. Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

Образцы предлагаемых для продажи товаров должны быть размещены в торговом зале, иметь оформленные ярлыки с указанием наименования, марки, модели, артикула, цены товара, а также краткие аннотации, содержащие его основные технические характеристики.

Лицо, осуществляющее продажу, по требованию покупателя проверяет в его присутствии качество товара, его комплектность, наличие относящихся к нему документов, правильность цены.

При передаче технически сложных бытовых товаров покупателю одновременно передаётся установленный изготовителем товара комплект принадлежностей, документы (технический паспорт или иной заменяющий его документ с указанием даты и места продажи, инструкция по эксплуатации и другие документы) и чек.

Продавец или организация, выполняющая функции продавца по договору с ним, обязаны осуществить сборку и (или) установку (подключение) на дому у покупателя технически сложного товара, самостоятельная сборка и (или) подключение которого покупателем в соответствии с требованиями стандартов или технической документацией, прилагаемой к товару (технический паспорт, инструкция по эксплуатации), не допускается.

Если стоимость сборки и (или) установки товара включена в его стоимость, то указанные работы должны выполняться продавцом или соответствующей организацией бесплатно.

***Какую информацию для потребителей должен доводить продавец***

***при покупке смарт-устройств?***

Продавец обязан своевременно доводить до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом. Об имеющихся в товаре недостатках продавец должен предупредить покупателя не только в устной, но и в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).

При передаче технически сложных бытовых товаров, бывших в употреблении, покупателю одновременно передаются (при наличии у продавца) соответствующие технические документы (технический паспорт или иной, заменяющий его документ, инструкция по эксплуатации), а также гарантийный талон на товар, подтверждающий право покупателя на использование оставшегося гарантийного срока.

***Права потребителя при обнаружении недостатков в смарт-устройствах***

***Недостаток товара*** – несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар такого рода обычно используются, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу или описанию при продаже товара по образцу и (или описанию).

***Существенный недостаток*** — неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

В соответствии со ст. 18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель, в случае обнаружения в смарт-устройствах 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 только в том случае, если со дня передачи потребителю такого товара прошло не более 15 дней.

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

обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение срока устранения недостатков товара (максимальный срок — 45 дней);

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

***Как действовать потребителю в случае обнаружения недостатков***

***в смарт-устройстве?***

Необходимо обратиться к продавцу товара (изготовителю, уполномоченной организации и т.д.) с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, в которой должны быть чётко сформулированы Ваши требования по поводу недостатков товара. Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу, либо направить письмом (с уведомлением). В случае личного вручения претензии, на втором экземпляре продавец должен указать дату, должность, Ф.И.О. лица, принявшего претензию.

***Как должен действовать продавец при получении претензии?***

В случае обнаружения потребителем недостатков в товаре в течение гарантийного срока, законодательство обязывает продавца принять товар ненадлежащего качества, провести проверку качества товара, а в случае необходимости экспертизу товара за свой счёт.

Чем отличается проверка качества товара от экспертизы? Проверку качества товара осуществляет продавец или уполномоченная продавцом организация (как правило, сервисный центр). Результатом проверки качества товара является документ (акт, заключение и др.). В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация, ИП, импортер) обязан провести экспертизу товара за свой счет (в период гарантийного срока).

Экспертиза – совокупность исследования технических свойств материалов товара, с целью их сравнения с принятыми стандартами и определения возможности использования товара по назначению. Эксперт — любое не заинтересованное в исходе дела совершеннолетнее лицо, обладающее специальными познаниями в науке, технике, искусстве или ремесле, достаточными для проведения экспертизы и дачи экспертного заключения. Таким образом, экспертиза проводится специалистами не заинтересованными в результатах рассмотрения дела. Поэтому сервисный центр, не может проводить экспертизу, т.к. он уполномочен заводом-изготовителем на ремонт товаров, а это значит, что он заинтересованное лицо. Результатом экспертного исследования является – экспертное заключение. Потребитель вправе присутствовать при проведении проверки качества товара или экспертизы товара и в случае несогласия с её результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если Вы не согласны с результатами проверки/экспертизы, сделайте об этом отметку в документах продавца и обратитесь в независимую экспертную организацию или в суд. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

нахождения организации, а если ответчиком является ИП, — его жительства;

жительства или пребывания истца;

заключения или исполнения договора. Если иск к организации вытекает из деятельности её филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

***В каком случае покупатель имеет право на предоставление продавцом товара из «подменного фонда»?***

В случаях, когда в Вашем смарт-устройстве были обнаружены производственные недостатки, и Вы предъявили продавцу (или изготовителю) требование о его замене (если срок для замены превышает 7 дней) или о безвозмездном устранении в нем недостатков (т.е. о гарантийном ремонте), Вы имеете право предъявить письменное требование о выдаче Вам аналогичного товара из «подменного фонда», а продавец (или изготовитель) обязан в трехдневный срок (после предъявления Вами соответствующего требования) безвозмездно предоставить на период ремонта/замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

***По вопросам получения консультаций в сфере***[***защиты прав потребителей***](http://zashchita-prav-potrebitelei.ru)***, помощи в составлении претензий и исковых заявлений***

***обращайтесь в управление потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Ханты-Мансийска***

***по адресу: г.Ханты-Мансийск, ул.Гагарина, 290, каб.№5***

***тел. 8(3467) 33-86-25.***