Прокуратура Заводского района г.Орла

разъясняет:

**Как оформить возврат и обмен технически сложного товара?**

Каждому потребителю полезно знать, что действующим законодательством определены особенности возврата и обмена технически сложного товара.

Перечень технически сложных товаров утвержден Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924, в который входят: автомобили, роботы-пылесосы, видеокамеры, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, часы наручные и карманные механические и иные товары.

Согласно статье 18 Закона от 07.02.1992 № 2300-1 «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. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;

-нарушение установленных настоящим Законом 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 приобретении сложного товара ненадлежащего качества дистанционным способом действуют те же правила возврата, что и при совершении покупки в обычном магазине, но имеются некоторые особенности, которые установлены статьей 26.1 Закона о защите прав потребителей:

- возврат товара ненадлежащего качества возможен в любое время до его передачи, а после передачи в течение 7 дней, если сохранены его потребительские свойства и товарный вид, а также документ, подтверждающий факт покупки.

В случае утраты чека, факт приобретения товара можно подтвердить иными доказательствами (показания свидетелей, чек операции сбербанк-онлайн и др.);

- 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.

На сегодняшний день законодателем определен порядок оформления возврата или обмена товара: обращение с заявлением (претензией) к продавцу; в случае оставления без рассмотрения продавцом претензии или неудовлетворения требований покупатель вправе обратиться с заявлением в территориальные органы Роспотребнадзора, а также обратиться с исковым заявлением в суд.

Необходимо знать, что по общему правилу соблюдение досудебного порядка урегулирования спора в данном случае необязательно (обращение с претензией к продавцу). Однако целесообразно до обращения в суд направить продавцу претензию, чтобы в последующем иметь возможность взыскать штраф за отказ в ее удовлетворении, который составляет 50 % от стоимости приобретенного товара.