**О правилах возврата и обмена технически сложного товара**

Роспотребнадзор напоминает, что при покупке конструктивно сложного товара, необходимо понимать и осознавать особый механизм его возврата и обмена.

Прежде всего технически сложные товары - это потребительские товары длительного пользования, имеющие сложное внутреннее устройство и выполняющие пользовательские функции на высоко технологическом уровне с использованием различных энергоресурсов.

В этой связи, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) предусмотрен особый порядок возврата и обмена технически сложных товаров, включенных в перечень, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 № 924.

К таким товарам относятся:

* легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);
* автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования;
* тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);
* снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу;
* суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);
* оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями;
* системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины;
* лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления;
* комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления;
* телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления;
* цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления;
* холодильники, морозильники, комбинированные холодильники-морозильники, посудомоечные, автоматические стиральные, сушильные и стирально-сушильные машины, кофемашины, кухонные комбайны, электрические и комбинированные газоэлектрические плиты, электрические и комбинированные газоэлектрические варочные панели, электрические и комбинированные газоэлектрические духовые шкафы, встраиваемые микроволновые печи, роботы-пылесосы, кондиционеры, электрические водонагреватели;
* часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями;
* инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические).

Различный механизм возврата и замены такого товара зависит от срока обнаружения в нем соответствующих недостатков.

Так, например, потребитель вправе требовать замены технически сложного товара либо отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы независимо от того, насколько существенными[[1]](file:///C%3A%5CUsers%5CVansovich_en%5CDesktop%5C%D0%9F%D0%B0%D0%BC%D1%8F%D1%82%D0%BA%D0%B8%20%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D1%8B%D0%B5%5C%D0%92%D0%BE%D0%B7%D0%B2%D1%80%D0%B0%D1%82%20%D0%B8%20%D0%BE%D0%B1%D0%BC%D0%B5%D0%BD%20%D1%82%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%20%D1%81%D0%BB%D0%BE%D0%B6%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%80%D0%B0_1_%D1%80%D0%B5%D0%B4%20%D0%9F%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D1%8E%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE.docx#_ftn1) были отступления от требований к качеству товара, если требования были предъявлены в течение **пятнадцати дней со дня его передачи** потребителю (абзац 8 пункта 1 статьи 18 Закона о защите прав потребителей, пункт 38 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17).

**По истечении пятнадцати дней со дня его передачи** отказ от исполнения договора купли-продажи либо требование о замене технически сложного товара могут быть удовлетворены при наличии хотя бы одного из перечисленных в пункте 1 статьи 18 Закона О защите прав потребителей случаев:

обнаружение существенного недостатка товара (пункт 3 статьи 503, пункт 2 статьи 475 Гражданского кодекса Российской Федерации);

нарушение установленных Законом о защите прав потребителей сроков устранения недостатков товара (статьи 20, 21, 22 Закона о защите прав потребителей);

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

При приобретении технически сложного товара ненадлежащего качества в интернет-магазине (дистанционным способом) действуют те же правила возврата, что и при совершении покупки в «обычном» магазине.

Особо следует отметить, что в соответствии с [новыми правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_373622/) технически сложные товары бытового назначения **надлежащего качества (без недостатков)**, на которые установлены гарантийные сроки **не менее одного года**, не подлежат обмену в порядке и по основаниям, установленным статьей 25 Закона О защите прав потребителей.

Однако при приобретении таких товаров дистанционным способом действуют иные правила, поскольку приобретение товара в интернет-магазине не похоже на покупку в «обычном» магазине тем, что на стадии выбора товара и во время оформления сделки ознакомиться с ним возможно только по описанию, поэтому законодатель установил дополнительные гарантии для защиты прав потребителя от недобросовестных действий хозяйствующего субъекта.

В связи с этим, при приобретении технически сложного товара бытового назначения**дистанционным способом** его возврат (применительно к товару надлежащего качества) возможен **в любое время**до его передачи, а после передачи товара - **в течение семи дней,**в случае, если сохранены его потребительские свойства и товарный вид, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

Отсутствие документа, подтверждающего факт и условия покупки технически сложного товара бытового назначения у продавца, не лишает потребителя возможности ссылаться на другие доказательства его приобретения (пункт 4 статья 26.1 Закона о защите прав потребителей).

Еще один важный момент, который следует знать потребителю при покупке технически сложного товара дистанционным способом, заключается в том, что, 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 его передачи**.

[[1]](file:///C%3A%5CUsers%5CVansovich_en%5CDesktop%5C%D0%9F%D0%B0%D0%BC%D1%8F%D1%82%D0%BA%D0%B8%20%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D1%8B%D0%B5%5C%D0%92%D0%BE%D0%B7%D0%B2%D1%80%D0%B0%D1%82%20%D0%B8%20%D0%BE%D0%B1%D0%BC%D0%B5%D0%BD%20%D1%82%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%20%D1%81%D0%BB%D0%BE%D0%B6%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%80%D0%B0_1_%D1%80%D0%B5%D0%B4%20%D0%9F%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D1%8E%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE.docx#_ftnref1) Существенный недостаток товара - 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 (абзац 9 преамбулы Закона о защите прав потребителей).

 **ТО Роспотребнадзора**