Возврат и обмен технически сложного товара

У потребителей часто возникает вопрос: - Возможен ли возврат или обмен технически сложного товара, если он надлежащего качества?

Сначала необходимо уточнить, что относится к технически сложным товарам, печень которых утвержден Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924.

В данный перечень включены:

1. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры, снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).
2. Тракторы, мотоблоки, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
3. Транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
4. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями (мобильные телефоны).
5. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины
6. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления
7. Комплекты спутникового телевидения, телевизоры, игровые приставки с цифровым блоком управления
8. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование.
9. Холодильники, морозильники, посудомоечные, автоматические стиральные, сушильные машины, кофемашины, кухонные комбайны, электрические и газоэлектрические плиты, варочные панели, встраиваемые микроволновые печи, роботы-пылесосы, кондиционеры, электрические водонагреватели.
10. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями
11. Бытовые электроинструменты.

Следовательно, требовать возврата денежных средств за технически сложный товар, либо его обмен, если он надлежащего качества НЕПРАВОМЕРНО.

Согласно статье 18 Закона «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. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

1. Обнаружение существенного недостатка товара. Существенный недостаток – это недостаток, который проявляется неоднократно, возникает вновь после его устранения, либо на его устранение потребуются несоизмеримые затраты времени или расходы.

Пример: У смартфона в течение гарантийного срока сломалась фотокамера, телефон был сдан на ремонт, после ремонта недостаток проявился вновь.

2. Нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара. Ремонт товара определяемый в письменной форме не может превышать 45 дней;

Пример: Ноутбук был сдан на гарантийный ремонт. Ремонт продлился 50 дней.

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

Пример: Телевизор находился на гарантийном ремонте 20 дней, спустя некоторое время был опять сдан на гарантийный ремонт, но уже по другому поводу. Второй ремонт длился 5 дней. После сдачи в ремонт в третий раз, при проведении работ было выяснено, что ремонт займет более 10 дней. В данном случае совокупность всех дней ремонта превысила 30 дней.

При отказе покупателя от товара продавец должен возвратить ему уплаченную сумму в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

Информация подготовлена специалистами отделения по защите прав потребителей – Консультационного центра с использованием материалов СПС КонсультантПлюс

(в ред. Постановления Правительства Иркутской области от 08.02.2018 N 72-пп)

Выдача участнику мероприятия свидетельства осуществляется министерством в пределах лимитов бюджетных обязательств, предусмотренных на социальные выплаты законом Иркутской области об областном бюджете на очередной финансовый год и плановый период.

15. Расчетная стоимость строительства (приобретения) жилья, используемая для расчета размера социальной выплаты, определяется исходя из размера общей площади жилого помещения, установленного для семей разной численности (33 кв. метра - для одиноко проживающих граждан, 42 кв. метра - на семью из 2 человек и по 18 кв. метров на каждого члена семьи при численности семьи, составляющей 3 и более человек), и стоимости 1 кв. метра общей площади жилья в сельской местности на территории Иркутской области, утвержденной Правительством Иркутской области на очередной финансовый год исходя из фактической стоимости строительства (приобретения) жилья в рамках мероприятий, указанных в пункте 2 Правил за предыдущий год с учетом прогнозного уровня инфляции, установленного в Иркутской области на очередной финансовый год, но не превышающей средней рыночной стоимости 1 кв. метра общей площади жилья по Иркутской области, определяемой Министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации на первый квартал очередного финансового года.
(в ред. Постановлений Правительства Иркутской области от 14.04.2015 N 156-пп, от 08.02.2018 N 72-пп)

16. В случае предоставления социальной выплаты на завершение ранее начатого строительства жилого дома размер социальной выплаты ограничивается остатком сметной стоимости строительства жилого дома.

При этом стоимость не завершенного строительством жилого дома, определенная министерством, учитывается в качестве собственных средств гражданина в софинансировании строительства жилого дома в соответствии с подпунктом "б" пункта 8 настоящего Порядка.

17. В случае если фактическая стоимость 1 кв. метра общей площади построенного (приобретенного) жилья меньше стоимости 1 кв. метра общей площади жилья, определенной Правительством Иркутской области на очередной финансовый год, размер социальной выплаты подлежит пересчету исходя из фактической стоимости 1 кв. метра общей площади жилья.
(в ред. Постановления Правительства Иркутской области от 14.04.2015 N 156-пп)

В случае если общая площадь строящегося (приобретаемого) жилья меньше размера, установленного для семей разной численности, но больше учетной нормы площади жилого помещения, установленной органом местного самоуправления, размер социальной выплаты подлежит пересчету исходя из фактической площади жилья.
(в ред. Постановления Правительства Иркутской области от 14.04.2015 N 156-пп)

18. Определение размера социальной выплаты производится министерством в соответствии с пунктами 15 - 17 настоящего Порядка.

19. Получатель социальной выплаты вправе осуществить строительство (приобретение) жилья сверх установленного пунктом 15 настоящего Порядка размера общей площади жилого помещения при условии оплаты им за счет собственных и (или) заемных средств стоимости строительства (приобретения) части жилья, превышающей указанный размер.

20. Гражданин, имеющий право на получение социальной выплаты, представляет в орган местного самоуправления муниципального района по месту постоянного жительства заявление по форме согласно приложению N 2 к Типовому положению с приложением (далее - заявление):
(в ред. Постановлений Правительства Иркутской области от 23.09.2014 N 480-пп, от 08.02.2018 N 72-пп)

Вопрос: Могу ли я обменять пуховик на больший по размеру, если ярлыки срезал продавец сразу в магазине?

Ответ: Нет. Так как при возврате товара должен быть сохранен товарный вид и все ярлыки. Не позволяйте срезать ярлыки без тщательной примерки и осмотра товара.

Вопрос: Возможно ли вернуть сотовый телефон (андроид, смартфон, айфон), если он не подошел по характеристикам.

Ответ: Нет. Данный вид телефона относится к технически сложным товарам, а именно к средствам беспроводной связи с сенсорным экраном.

Вопрос: Возможно ли обменять обувь, так как не подошла по размеру? Одевала один раз на непродолжительное время, в помещении.

Ответ: Обмен невозможен, так как товар был в употреблении.

Информация подготовлена специалистами отделения по защите прав потребителей – Консультационного центра с использованием материалов СПС КонсультантПлюс

а) копий 2, 3, 5 - 12 страниц паспорта гражданина Российской Федерации или иного документа, удостоверяющего личность заявителя и членов его семьи;

б) копий документов, подтверждающих родственные отношения между лицами, указанными в заявлении в качестве членов семьи;

в) копий документов, подтверждающих наличие у заявителя и (или) членов его семьи собственных и (или) заемных средств в размере, установленном подпунктом "б" пункта 8 настоящего Порядка, а также при необходимости право заявителя (лица, состоящего в зарегистрированном браке с заявителем) на получение материнского (семейного) капитала и (или) областного материнского (семейного) капитала (государственный сертификат на материнский (семейный) капитал с информацией о размере материнского (семейного) капитала, сертификат на областной материнский (семейный) капитал с информацией о размере областного материнского (семейного) капитала);
(в ред. Постановления Правительства Иркутской области от 03.05.2018 N 341-пп)

г) копию заполненной работодателем формы N 2 "Отчет о финансовых результатах", формы N 6-АПК (годовая) "Отчет об отраслевых показателях деятельности организаций агропромышленного комплекса", утверждаемых ежегодно Министерством сельского хозяйства Российской Федерации (для подтверждения факта работы в агропромышленном комплексе).

В случае непредставления указанных форм орган местного самоуправления муниципального района области запрашивает их у соответствующего работодателя.

Наличие собственных и (или) заемных средств у заявителя и (или) членов его семьи подтверждается следующими документами:

сберегательной книжкой гражданина;

договором займа, с указанием срока и суммы займа, с приложением расписки или иного документа, подтверждающего факт приема-передачи денежных средств;
(в ред. Постановления Правительства Иркутской области от 23.09.2014 N 480-пп)

платежным документом, подтверждающим внесение денежных средств на расчетный счет или в кассу подрядчика или заказчика-застройщика в счет оплаты или предварительной оплаты строительных работ;

кредитным договором, заключенным с кредитной организацией в целях строительства (приобретения) жилья;

выпиской из лицевого счета по вкладу, выданной кредитной организацией;

отчетом об оценке объекта не завершенного строительством жилого дома, подготовленным в соответствии с требованиями Федерального закона от 29 июля 1998 года N 135-ФЗ "Об оценочной деятельности в Российской Федерации", и свидетельством о государственной регистрации права собственности (выпиской из Единого государственного реестра недвижимости об объекте недвижимости, удостоверяющей государственную регистрацию права собственности) на объект незавершенного строительства;
(в ред. Постановления Правительства Иркутской области от 24.11.2016 N 760-пп)

распиской продавца о получении от участника мероприятий средств в счет стоимости приобретаемого жилья (в случае представления документов для получения свидетельства);

извещением кредитной организации о принятии положительного решения о кредитовании с указанием суммы кредита (в случае представления документов для получения свидетельства).

Возврат, обмен товара надлежащего качества

Не всегда наши покупки бывают удачными. И дело не только в качестве. Бывает, что купленная вещь не имеет изъянов, но не подходит по размеру или цвету, не вписывается в интерьер.

Право на обмен и возврат товара закреплено статьей 25 Закона «О защите прав потребителей».

Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Обратите внимание! Причины – «не понадобился», «не понравился», «подарили такой же», «осталось лишним» не являются основанием для отказа от товара.

Если продавец не сможет найти аналогичную продукцию, удовлетворяющую требованиям потребителя, он обязан в трёхдневный срок вернуть деньги, полученные им в качестве оплаты.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

Исключение сделано для товаров, которые входят в перечень не подлежащих обмену и возврату, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 №55. В данный перечень включены:

- лекарственные препараты, товары медицинского назначения, средства личной гигиены;
- парфюмерно-косметические товары;
- текстильные товары (ткани, ленты, тесьма и др.);
- строительные материалы, отпускаемые на метраж;
- изделия бельевые, трикотажные, чулочно-носочные (нижнее белье, постельное белье, купальники и др.);
- одноразовая посуда и посуда из полимерных материалов;
- товары бытовой химии (средства для мытья, пасты, чистящие средства, стиральные порошки);
- мебельные гарнитуры и комплекты;
- изделия из драгоценных металлов и с драгоценными камнями;
- автомобили и мотовелотовары;
- технически сложные товары бытового назначения (фото и киноаппаратура, мобильные телефоны, электронные игрушки, холодильники, электроплиты, посудомоечные и стиральные машины, электробытовой инструмент, часы наручные и т.п.);
- гражданское оружие;
- животные и растения;
- непериодические издание (книги, брошюры, календари).

Вопрос-Ответ:

Вопрос. Купила лак для ногтей полуматовый, он мне не подошел, не блестит. Хотела поменять.

Ответ: Лак для ногтей является товаром бытовой химии, согласно Постановлению Правительства РФ № 55 возврату и обмену не подлежит.

Вопрос: Можно ли вернуть товар, приобретенный в интернет - магазине?

Ответ: Согласно ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей» 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.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства. Например, если Вы заказали украшение по индивидуальному дизайну, то возврат и обмен невозможен.

Вопрос: Можно ли обменять золотое кольцо, если оно не подошло по размеру?

Ответ: Нет. Вернуть или обменять ювелирное изделие невозможно, так как оно входит в перечень товаров, не подлежащих возврату и обмену.

При отсутствии (недостаточности) собственных и (или) заемных средств гражданина могут быть использованы средства (часть средств) материнского (семейного) капитала в порядке, установленном постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2007 года N 862 "О Правилах направления средств (части средств) материнского (семейного) капитала на улучшение жилищных условий", а также средства (часть средств) областного материнского (семейного) капитала в порядке, утвержденном постановлением Правительства Иркутской области от 26 декабря 2011 года N 418-пп "Об утверждении Правил направления средств (части средств) областного материнского (семейного) капитала на улучшение жилищных условий, Перечня и Порядка представления документов, необходимых для распоряжения средствами (частью средств) областного материнского (семейного) капитала на улучшение жилищных условий";
(в ред. Постановления Правительства Иркутской области от 03.05.2018 N 341-пп)

д) документа, подтверждающего признание гражданина и членов его семьи (при наличии) нуждающимися в улучшении жилищных условий;
(в ред. Постановления Правительства Иркутской области от 23.09.2014 N 480-пп)

е) копии трудовой книжки (для работающих по трудовым договорам) или документа, содержащего сведения о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя;

ж) копии разрешения на строительство жилья, а также документов, подтверждающих стоимость жилья, планируемого к строительству (приобретению):

проектно-сметной документацией, подтверждающей стоимость и площадь строительства индивидуального жилого дома или пристроя к жилому помещению;
(в ред. Постановления Правительства Иркутской области от 23.09.2014 N 480-пп)

предварительным договором купли-продажи жилого помещения;

предварительным договором об участии в долевом строительстве многоквартирного жилого дома (квартиры);
(в ред. Постановления Правительства Иркутской области от 14.04.2015 N 156-пп)

свидетельством о государственной регистрации права (выпиской из Единого государственного реестра недвижимости об объекте недвижимости, удостоверяющей государственную регистрацию права) на имеющийся жилой дом (в случае пристроя к жилому помещению).
(абзац введен Постановлением Правительства Иркутской области от 14.04.2015 N 156-пп; в ред. Постановления Правительства Иркутской области от 24.11.2016 N 760-пп)

В случае непредставления гражданином копии разрешения на строительство жилья, копии свидетельства о государственной регистрации права (выписки из Единого государственного реестра недвижимости об объекте недвижимости, удостоверяющей государственную регистрацию права) на имеющийся жилой дом (в случае пристроя к жилому помещению) орган местного самоуправления муниципального района области самостоятельно запрашивает указанные документы в порядке межведомственного информационного взаимодействия;
(в ред. Постановлений Правительства Иркутской области от 14.04.2015 N 156-пп, от 24.11.2016 N 760-пп)

з) копии заключения об оценке соответствия помещения (многоквартирного дома) требованиям, установленным в Положении о признании помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции, утвержденном постановлением Правительства Российской Федерации N 47, по форме согласно приложению 1 к указанному Положению.
(пп. "з" введен Постановлением Правительства Иркутской области от 14.04.2015 N 156-пп; в ред.