**О правилах возврата бытовой техники!**

Покупатели довольно часто сталкиваются с неприятными ситуациями, когда встает необходимость вернуть деньги за купленную технику, которая при рассмотрении за пределами супермаркета оказалась неисправной. Оказывается, если товар относится к группе технически сложных, и покупатель дома обнаружил недостаток, то его можно вернуть продавцу.

**Какие именно товары являются технически сложными?**

Если обратиться к постановлению Правительства РФ от 10.11.2011 №924, то в нем есть перечень технически сложных товаров – он является исчерпывающим. В список входят предметы электроники и бытовой техники, включая компьютеры, транспортные средства, начиная от катеров и заканчивая вертолетами и легковыми машинами, цифровая видео- и фототехника, холодильники, смартфоны.

## В каких ситуациях потребитель имеет право вернуть в магазин технику?

В зависимости от срока обнаружения в таких товарах соответствующих недостатков предусмотрен различный механизм их возврата и замены.

Так, 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 были отступления от требований к качеству товара, если требования были предъявлены в течение 15 дней со дня его передачи потребителю.

По истечении 15 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 следующих случаев:

* В товаре обнаружен существенный недостаток, это недостаток который выявлен неоднократно, различные недостатки всего товара, выявленные более одного раза, каждый из которых в отдельности делает товар не соответствующим обязательным требованиям;
* Требовать возврата технически сложного товара вы имеете право если продавец нарушает сроки устранения недостатков в товаре. Если при сдаче в ремонт товара продавец нарушил сроки устранения в нем недостатков, которые оговорены в договоре или соглашении между сторонами, скажем срок на устранение по договору или соглашению 20 дней. А продавец ремонтирует его уже 25 дней, то это нарушение срока и вы можете требовать возврата товара на основании пункта 1 статьи 20 «Закона о защите прав потребителей», а если сроки ремонта не согласованы между потребителем и продавцом, то срок ремонта на основании того же пункта 1 статьи 20, то срок ремонта не может превышать 45 дней и если этот срок нарушен, то вы так же имеете полное право требовать от продавца принять назад товар и вернуть вам деньги;
* Вернуть товар продавцу вы можете в случае, если товар в течении каждого года гарантийного срока бывает в ремонте более 30 дней. То есть фактически получается, что вы не можете пользоваться товаром когда он на ремонте и если вы не можете им пользоваться более 30 дней в течении каждого года гарантийного срока, то это повод для возврата товара продавцу. Скажем вы купили планшет, гарантия на него 2 года, в первый год он в общей сложности провел в ремонте 33 дня и на второй год гарантии он провел на ремонте 35 дней, в таком случае покупатель имеет право вернуть продавцу товар и забрать деньги.

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.

**Можно ли** **отказаться от бытовой техники надлежащего качества?**

Технически сложные товары надлежащего качества (без недостатков) не подлежат обмену в порядке и по основаниям, установленным ст. 25 Закона о защите прав потребителей.

Однако при приобретении **качественной техники** дистанционно действуют иные правила. В этом случае возврат технически сложного товара бытового назначения (применительно к товару надлежащего качества) возможен в любое время до его передачи, а после передачи – в течение 7 дней, в случае, если сохранены его потребительские свойства и товарный вид, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

Еще один важный момент, касающийся покупки технически сложного товара дистанционным способом: 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 3 месяцев с момента его передачи.

**Что делать если продавец отказывается принимать товар?**

Если продавец отказывается добровольно удовлетворять Ваши требования, то напишите претензию в 2 экземплярах и подайте претензию продавцу, на вашем экземпляре продавец должен поставить дату принятия претензии, отметку о принятии, заберите ваш экземпляр претензии себе и не теряйте его. В течение 10 дней продавец должен дать ответ на претензию.

Бывает, что продавец отказывается принимать претензию лично в руки, в такой ситуации вы можете отправить претензию в адрес продавца почтой, заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

Если у вас остались вопросы, то вы можете задать их в **Консультационный центр для потребителей. Т**елефон для справок: 8 (3953) 42-57-50 , также можно обратиться посредством электронной почте kpp-zpp.br@yandex.ru.