

Информация Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области

1. Каков порядок возврата продавцу технически сложного товара надлежащего качества, в том числе приобретенного дистанционным способом.

Технически сложные товары – это потребительские товары длительного пользования, имеющие сложное внутреннее устройство и выполняющие пользовательские функции на высоком технологическом уровне с использованием различных энергоресурсов. Перечень технически сложных товаров утвержден Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924.

Общий порядок обмена и возврата непродовольственных товаров надлежащего качества регламентирован статье 25 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки. При этом, обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки.

В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Денежные средства должны быть возвращены продавцом в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

Возврат и обмен технически сложных товаров надлежащего качества имеет свои особенности, поскольку Правительством РФ от 31.12.2020 № 2463 утвержден Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену.

Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года включены в указанный перечень, в связи с чем не подлежат возврату и обмену покупателем при условии отсутствия в них недостатков.

Однако при приобретении таких товаров дистанционным способом действуют иные правила, поскольку приобретение товара в интернет-магазине не похоже на покупку в магазине оффлайн 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 покупателю, 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.

2. Каков порядок возврата товара, приобретенного на маркетплейсах, при отказе продавца принимать товар или при игнорировании обращения покупателя.

В силу п.21 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463, при реализации товаров дистанционным способом продавец доводит до потребителя информацию о форме и способах направления претензий. В случае, если такая информация со стороны продавца не представлена, потребитель имеет право направить претензию в любой форме и любым способом.

Как правило, при приобретении товаров на маркетплейсах, в Правилах пользования площадками предусмотрено, что все заявки на возврат товаров формируются онлайн через службу поддержки владельца агрегатора ("Озон", "Вайлдберриз" и т. д.). Впоследствии продавец рассматривает заявку и предоставляет потребителю через чат поддержки ответ об удовлетворении или не удовлетворении требований покупателя о возврате товаров.

При неурегулировании вопроса с продавцом в претензионном порядке, потребитель имеет право на осуществление защиты своих прав в судебном порядке посредством обращения в суд с исковым заявлением.

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту: нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства; жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора. При обращении с иском в суд потребитель освобождается от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

3. Порядок проведения экспертизы некачественного товара, в том числе доставка от покупателя до места проведения экспертизы.

При обнаружении потребителем недостатков в товаре и обращении к продавцу с определенными требованиями (например, замены товара, расторжении договора и возврат денежных средств, проведение ремонта и др.) продавец обязан принять товар ненадлежащего качества и провести проверку качества товара. При этом потребитель вправе присутствовать при проведении проверки качества товара.

Продавец может самостоятельно провести процедуру или же привлечь сторонние организации. Если отсутствует возможность внешне определить недостатки, то в таких случаях оценка качества производится в специализированных сервисных центрах.

После проведения проверки качества товара, при возникновении спора между покупателем и продавцом о наличии недостатков в товаре и /или о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются

силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера).

В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

И хотя законодателем конкретно указано о том, что доставка крупногабаритных товаров осуществляется покупателем за счет средств продавца для определенных целей (проведение ремонта, замена и т. д.), исходя из анализа судебной практики судебные инстанции применяют вышеуказанные нормативные положения и для случаев доставки товара для проведения экспертизы.

Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара будет установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

4. Может ли покупатель предъявить претензии по качеству товара, если гарантия на него закончилась.

По общему правилу, установленному ст.19 Закона о защите прав потребителей, потребитель вправе предъявить требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

Однако, при обнаружении потребителем недостатков в товаре по истечении гарантийного срока потребитель также имеет право предъявить претензии к продавцу при определенных условиях.

если на товар гарантийный срок производителем не был установлен и недостаток в товаре обнаружен в течение 2-х лет с момента покупки товара, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

если гарантийный срок на товар составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет с даты совершения покупки.

При этом обязанность доказать, что недостаток товара производственный и возник до передачи товара потребителю, в данном случае лежит на потребителе. Доказательством может являться экспертное заключение.