

Особенности продажи технически-сложных товаров (ТСТ).

Гарантийное и постгарантийное обслуживание.

Технически сложный товар-это потребительские товары продолжительного использования, которые обладают сложным внутренним устройством и выполняют функции, заданные пользователем, на высоко технологическом уровне, задействуя различные энергоресурсы.

Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924 (ред. от 17.09.2016) "Об утверждении перечня технически сложных товаров" утвержден перечень технически-сложных товаров, а Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463 (ред. от 31.12.2020г.) "Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи... разделом II закреплены особенности продажи технически сложных товаров бытового назначения.

До подачи в торговый зал или к месту выдачи покупки ТСТ должны пройти предпродажную подготовку, которая включает: распаковку товара, удаление заводской смазки, пыли, стружек; осмотр товара; проверку комплектности, качества изделия, наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе; при необходимости сборку изделия и его наладку.

Образцы предлагаемых для продажи товаров должны быть размещены в торговом зале, иметь оформленные ярлыки с указанием наименования, марки, модели, артикула, цены товара, а также краткие аннотации, содержащие его основные технические характеристики. По требованию покупателя он должен быть ознакомлен с устройством и действием товаров, которые должны демонстрироваться в собранном, технически исправном состоянии. Товары, не требующие специального оборудования для подключения, демонстрируются в действующем состоянии. Лицо, осуществляющее продажу, по требованию покупателя проверяет в его присутствии качество товара, его комплектность, наличие относящихся к нему документов, правильность цены.

Автор: adm
01.02.2023 08:35 -

При передаче технически сложных бытовых товаров покупателю одновременно передаются установленные изготовителем товара комплект принадлежностей и документы (технический паспорт или иной заменяющий его документ с указанием даты и места продажи, инструкция по эксплуатации и другие документы, например кассовый чек. В случае кассовый чек на товар не содержит наименование товара, артикул, сорт (при наличии), вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, наименование продавца, дата продажи и цена товара и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись. При совершении покупки необходимо проверить правильность заполнения гарантийного талона продавцом: все графы должны быть заполнены и заверены печатью магазина.

Продавец или организация, выполняющая функции продавца по договору с ним, обязаны осуществить сборку и (или) установку (подключение) на дому у покупателя технически сложного товара, самостоятельная сборка и (или) подключение которого покупателем в соответствии с обязательными требованиями или технической документацией, прилагаемой к товару (технический паспорт, инструкция по эксплуатации), не допускается.

Информацию об организациях, выполняющих указанные работы, продавец обязан довести до сведения покупателя при продаже товаров.

Если стоимость сборки и (или) установки товара включена в стоимость ТСТ, то указанные работы должны выполняться продавцом или соответствующей организацией бесплатно.

Технически сложные товары надлежащего качества (без недостатков) не подлежат обмену или возврату в течение 14 дней со дня покупки.

Если в технически сложном товаре в течение гарантийного срока обнаружены недостатки и если это произошло в течение первых пятнадцати дней с момента передачи товара потребителю, потребитель имеет право отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата денег за него либо предъявить требование о замене на товар этой же или другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

Требование о замене подлежит удовлетворению в течение семи дней со дня его предъявления, а при необходимости дополнительной проверки качества - в течение двадцати дней.

Требование о возврате денег подлежит удовлетворению в течение десяти дней.

При получении претензии потребителя (в течение гарантийного срока), продавец обязан принять товар и в случае необходимости провести проверку качества. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара (о чем должен сообщить продавцу).

Отдавая товар для проведения проверки качества, рекомендуем получить акт, где должно быть указано с какой целью и в каком состоянии принимается Ваш товар.

Проверка качества проводится самим продавцом или уполномоченной им организацией и не является экспертизой!

Если по результатам проверки качества между Продавцом и потребителем возник спор о причинах возникновения недостатков товара, продавец обязан провести экспертизу товара за свой счёт. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы (о чём должен сообщить продавцу) и в случае несогласия с её результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если экспертиза установит, что недостатки товара являются производственными, продавец должен удовлетворить заявленное потребителем требование. Если экспертиза установит, что недостатки в товаре являются эксплуатационными, потребитель обязан возместить продавцу расходы на её проведение.

Экспертиза проводится аккредитованным экспертом, по результатам экспертизы оформляется экспертное заключение.

Автор: adm
01.02.2023 08:35 -

Если недостатки в товаре обнаружены по истечении пятнадцатидневного срока, то потребитель имеет право претендовать лишь на гарантийный ремонт товара либо на соразмерное уменьшение его цены.

Срок ремонта не должен превышать 45 дней. По окончании ремонта следует взять документ о том, какой именно недостаток был устранен.

Если ремонт осуществляется более 45 дней, либо в товаре обнаружены существенные недостатки, то потребитель имеет право предъявить требование о замене товара либо возврате денег за него. Такое же право возникает у него и в том случае, если товар невозможно использовать в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

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.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Если продавцу или изготовителю было заявлено требование о ремонте или замене технически сложного товара, то можно потребовать также предоставления Вам аналогичного товара на период ремонта или замены Вашего (этот товар должен быть предоставлен и доставлен в течение трех дней).

Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства, электробытовые приборы используемые как предмет туалета и в медицинских целях, электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи, на период ремонта или замены Вашего товара не предоставляются.

В случае если гарантийный срок истёк или не был установлен, но не прошло двух лет со дня покупки потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента, т.е. бремя доказывания того, что недостатки в товаре являются производственными, лежит на потребителе. Потребитель должен за свой счёт провести экспертизу качества данного товара и если экспертиза установит, что недостатки являются производственными, то потребитель будет вправе требовать удовлетворения своего требования и возмещения убытков (затрат на проведение экспертизы). Если указанное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные пунктом 3 статьи 18 требования или вернуть товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае не установления срока службы.