**ВОЗВРАТ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНОГО ТОВАРА: МОЖНО ЛИ ВЕРНУТЬ МЕЛКУЮ БЫТОВУЮ ТЕХНИКУ В МАГАЗИН**

Мелкая бытовая техника относится к технически сложным устройствам, и вернуть ее можно только в том случае, если в ней обнаружен недостаток. Чайники, микроволновки, утюги и другую мелкую бытовую технику мы покупаем чаще, чем крупную. И чаще возникает необходимость эти покупки вернуть. Зачастую продавцы отказывают в такой возможности. Насколько они правы? Можно ли вернуть технику в магазин, и если да, то в каких случаях?

КАК КЛАССИФИЦИРУЕТСЯ МЕЛКАЯ БЫТОВАЯ ТЕХНИКА?

Чаще всего продавцы ссылаются на то, что мелкая техника относится к технически сложным товарам, которые вернуть по желанию покупателя нельзя. В противовес часто приводят аргумент, что в списке технически сложных товаров именно мелкая бытовая техника не значится. Кто же прав? Действительно, в Постановлении Правительства РФ приводится закрытый список товаров, относящихся к технически сложным. И в нем есть только следующие позиции: холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели, а также телевизоры. Казалось бы, большей части мелкой техники тут нет. Хотя некоторые наименования можно взять уже отсюда и ссылаться на этот документ, если продавец отказывается удовлетворять требования по возврату денег или замене товара. Однако если мы откроем Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, то увидим, что в него включаются «технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года». То есть бо́льшая часть предметов, относящихся к мелкой бытовой технике, может быть отнесена к технически сложным товарам, если на них устанавливается производителем гарантийный срок один год и более, они имеют сложное устройство и (иногда) если могут выполнять несколько функций. Что это значит? Это говорит о том, что вернуть такие товары без веской причины нельзя. Должно быть основание – недостаток, который выявился уже после покупки и о котором не предупредили заранее. Соответственно, продавцы правы, когда отказывают в возврате мелкой бытовой техники по той причине, что она разонравилась покупателю, или по установленным законом основаниям – не подошел цвет, размер и так далее. Значит ли это, что нет никакой возможности «избавиться» от покупки, если с ней есть какие-то проблемы? Вовсе нет!

В КАКИХ СЛУЧАЯХ МЕЛКУЮ БЫТОВУЮ ТЕХНИКУ МОЖНО ВЕРНУТЬ

Как вернуть технически сложный товар? Сделать это можно в том случае, если в технике обнаружен недостаток, который возник не по вине потребителя. В течение 15 дней покупатель может потребовать вернуть ему деньги за покупку или заменить товар на аналогичный, но исправный. После 15 дней возврат денег можно требовать в следующих случаях:

• Обнаружен существенный недостаток.

• Нарушены максимальные сроки устранения недостатка.

• Недостатков много, их многократно устраняли, и в результате покупатель не имел возможности пользоваться товаром в течение 30 дней и более в совокупности.

ЧТО МОЖЕТ ПРЕДЛОЖИТЬ ПРОИЗВОДИТЕЛЬ ИЛИ ПРОДАВЕЦ?

В законе «О защите прав потребителей» указывается, что изготовитель «обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю». Следовательно, если возникают сложности с использованием товара, связанные с заводским браком или иными недостатками, покупатель может потребовать, чтобы ему вернули деньги или заменили товар. Также можно требовать возмещения затрат на ремонт, если он проводился самостоятельно. Гарантия на технически сложный товар может быть от года и более.

КАК ПРОИСХОДИТ ЗАМЕНА ИЛИ ВОЗВРАТ?

Если покупатель заявляет о том, что в товаре есть недостаток, продавец может провести проверку качества (диагностику). Если возникнет спор о том, имеются недостатки в товаре или нет, проводится независимая экспертиза, которая может подтвердить их наличие, а также установить, по какой причине недостаток появился. Когда экспертиза подтверждает заводской брак, тогда можно требовать замены товара или возврата денег. В таком случае возврат сложных технических устройств теоретически возможен без дополнительных доказательств и сложностей. Если продавец все же не идет навстречу, можно обращаться в суд.

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ОТКАЗЫВАЮТ В ЗАМЕНЕ ИЛИ ВОЗВРАТЕ?

В этом случае требуется написать претензию в адрес администрации продавца. Составьте претензию в двух экземплярах, один из них останется у вас, на нем должны поставить дату и подпись. В среднем в течение 10 дней вам должны дать ответ. Если вашу претензию игнорируют или вы не удовлетворены ответом, у вас есть право обратиться в Роспотребнадзор. Параллельно с этим или в том случае, если вас не устраивает ответ государственного органа, можно обращаться в суд.

https://rskrf.ru/consumer\_rights/solutions/shops/vozvrat-tekhnicheski-slozhnogo-tovara-nadlezhashchego-kachestva-mozhno-li-vernut-melkuyu-bytovuyu-te/