

Возросло число обращений граждан по приобретению технически сложных товаров ненадлежащего качества: сотовых телефонов, смартфонов, планшетов с сенсорными экранами. Большинство граждан сначала пытаются урегулировать отношения непосредственно с продавцом. Однако поступают жалобы на неоднократные обращения к продавцу после проведения гарантийного ремонта товара, неисполнение или ненадлежащее исполнение продавцом требований, предъявляемых покупателями.

В таких случаях Покупатель вправе обратиться к продавцу с письменной претензией и указать срок исполнения его требований.

В претензии потребитель должен изложить свои требования, предусмотренные статьей 18 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», где: «Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

При предъявлении потребителем требования о замене товара, продавец обязан заменить товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования. А при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования. Если у продавца в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.

- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества, либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежит удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

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.