## **Права потребителей при покупке технически сложных товаров**

Технически сложный товар - это потребительский товар длительного пользования, который имеет сложное внутреннее устройство и выполняет пользовательские функции на высоко технологическом уровне с использованием различных энергоресурсов.

Потребителю необходимо быть внимательным при покупке технически сложного товара, знать действующее законодательство и уверенно использовать свои права.

**На что обратить внимание до покупки:**

- Необходимо уделить внимание выбору магазина, где планируется приобрести товар. При входе в магазин должна быть оформлена вывеска с указанием организации, место ее нахождения (адрес) и режима работы, информацяю о государственной регистрации;

- Согласно ст.10 Закона РФ «О защите прав потребителей»- информация о товаре, предоставляемая потребителям, должна быть полной и достоверной, способствовать правильному выбору товара, ввиду чего образцы предлагаемых к продаже технически сложных товаров обеспечиваются ярлыками с указанием наименования, марки, модели, артикула, изготовителя и цены товара, а также основных технических характеристик.

**Продавец также обязан довести до сведения потребителя следующую информацию:**

-место нахождения изготовителя товара;

-место нахождение организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара;

-обозначение стандартов и технических регламентов, обязательным требованиям которых должен соответствовать товар;

-сведения об основных потребительских свойствах товара;

-правила и условия эффективного и безопасного использования товара;

-гарантийный срок;

-срок службы, а также сведения о необходимых действиях покупателя по истечении срока службы и возможных последствиях при невыполнении этих действий, если товар по истечении этого срока представляет опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становится непригодным для использования по назначению;

-Информация о товарах согласно Постановлению Правительства РФ от 15.08.97г. №1037должна быть представлена на русском языке.

-По требованию покупателя продавец должен ознакомить его с устройством и действием технически сложного товара.

Задайте продавцу интересующие Вас вопросы. Узнайте, например, будет ли это изделие работать от Вашей электросети, выполнит ли нужные Вам функции, совместимо ли оно с другими Вашими приборами. Выясните, имеются ли в товаре ненужные Вам функции, и решите, стоит ли за них переплачивать и не лучше ли подыскать аналогичный товар без лишних для Вас функций. Если приобретаемый товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток, покупателю должна быть предоставлена информация об этом.

При передаче товара покупателю, продавец проверяет качество товара, его

комплектность, наличие относящихся к нему документов (технический паспорт, инструкция по эксплуатации, гарантийный талон), одновременно покупателю передается товарный чек. Гарантийный талон оформляется продавцом в день покупки.

Отсутствие в паспорте изделия отметки о дате продажи, товарного или кассового чеков хоть и не является согласно п.5 ст.18 Закона основанием для отказа в удовлетворении требований потребителя, их наличие в случае необходимости значительно легче докажет где, у кого и когда Вы купили этот товар. К тому же без отметки о дате продажи в паспорте или товарном чеке, гарантийном талоне гарантийный срок исчисляется не с даты продажи, а с момента изготовления товара.

Доставка товара

Доставка и установка сложной бытовой техники являются дополнительными услугами, продавец сам решает, будут эти услуги оплачиваться отдельно или включаться в стоимость товара. Как правило, доставка и установка сложной бытовой техники, требующей специальных познаний (например, стиральной машины), производится силами продавца и за его счет (если данные услуги включены в стоимость товара).

При необходимости проведения ремонта, уценки, замены и (или) возврата крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограмм в случае обнаружения в нем недостатков производственного характера, доставка осуществляется силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера).

Внимание! При доставке товара домой силами торгующей организации, подписывайте документ о его доставке только после того, как проверите покупку.

**Техник яктан катлаулы товарлар сатып алганда кулланучылар хокуклары**

Техник яктан катлаулы товар-озак вакыт кулланыла торган куллану товары, ул катлаулы эчке төзелешкә ия һәм төрле энергия ресурсларын кулланып, югары технологик дәрәҗәдә кулланучы функцияләрен башкара.

Кулланучыга техник яктан катлаулы товар сатып алганда игътибарлы булырга, гамәлдәге законнарны белергә һәм үз хокукларын ышанычлы кулланырга кирәк.

Сатып алганчы нәрсәгә игътибар итегез:

- Товарны сатып алу планлаштырылган кибет сайлауга игътибар итәргә кирәк. Кибеткә кергәндә оешманы, аның кайда булуын (адресын) һәм эш режимын күрсәтүче, дәүләт теркәве турында мәгълүмат бирүче элмә такта ясалырга тиеш;

- «Кулланучылар хокукларын яклау турында» РФ Законының 10 статьясы нигезендә-кулланучыларга бирелә торган товар турындагы мәгълүмат тулы һәм дөрес булырга тиеш, товарны дөрес сайларга булышырга тиеш, шуңа күрә сатуга тәкъдим ителә торган техник яктан катлаулы товарларның үрнәкләре товарның исемен, маркасын, моделен, артикулын, җитештерүчесен һәм бәясен, шулай ук төп техник характеристикаларын күрсәтеп, ярлыклар белән тәэмин ителә.

Сатучы шулай ук кулланучыга түбәндәге мәгълүматны җиткерергә тиеш::

- товар җитештерүче урнашкан урын;

сатып алучылардан дәгъвалар кабул итүгә җитештерүче (сатучы) тарафыннан вәкаләтләнгән һәм товарны ремонтлау һәм техник хезмәт күрсәтүне башкаручы оешманың (оешмаларның) урнашу урыны;

товарның мәҗбүри таләпләренә туры килергә тиеш булган стандартларны һәм техник регламентларны билгеләү;

- товарның төп куллану үзлекләре турында мәгълүмат;

- товарны нәтиҗәле һәм куркынычсыз куллану кагыйдәләре һәм шартлары;

- гарантия вакыты;

-хезмәт итү вакыты, шулай ук сатып алучының хезмәт итү вакыты тәмамланганнан соң кирәкле гамәлләре һәм бу гамәлләрне үтәмәүнең мөмкин булган нәтиҗәләре турында мәгълүмат, әгәр товар бу срок тәмамланганнан соң сатып алучының тормышы, сәламәтлеге һәм милке өчен куркыныч тудырса яки билгеләнгән максат буенча кулланырга яраксыз булса;

РФ Хөкүмәтенең 15.08.97 елгы 1037 номерлы карары нигезендә товарлар турында мәгълүмат рус телендә бирелергә тиеш.

- Сатып алучының таләбе буенча сатучы аны техник яктан катлаулы товарның төзелеше һәм гамәлләре белән таныштырырга тиеш.

Сатучыга Сезне кызыксындырган сораулар бирегез. Мәсәлән, бу продукт сезнең электр челтәреннән эшләячәкме, Сезгә кирәкле функцияләрне үтәячәкме, ул сезнең башка приборлар белән туры киләме икәнен ачыклагыз. Товарда сезгә кирәкмәгән функцияләр бармы-юкмы икәнен ачыклагыз һәм алар өчен артык түләргә кирәкме һәм сезнең өчен кирәкмәгән функцияләрсез шундый ук товарны табу яхшырак түгелме икәнен хәл итегез. Әгәр сатып алынган товар кулланылышта булса яки анда җитешсезлек бетерелсә, сатып алучыга бу хакта мәгълүмат бирелергә тиеш.

Сатып алучыга товар тапшырганда, сатучы товарның сыйфатын, аны тикшерә

комплектлылык, аңа караган документларның булуы (техник паспорт, эксплуатация буенча инструкция, гарантия талоны), бер үк вакытта сатып алучыга товар чегы тапшырыла. Гарантия талоны сатучы тарафыннан сатып алу көнендә рәсмиләштерелә.

Паспортта сату датасы турында билге, товар яки касса чеклары булмавы, законның 18 статьясының 5 пункты нигезендә кулланучының таләпләрен канәгатьләндерүдән баш тарту өчен нигез булмаса да, кирәк булганда аларның булуы бу товарны кайда, кемнән һәм кайчан сатып алганыгызны күпкә җиңелрәк исбатлаячак. Моннан тыш, паспортта яки товар чегында сату датасы турында билгесез, гарантия талонында гарантия срогы сату датасыннан түгел, ә товар җитештерелгән вакыттан исәпләнә.

Товарны китерү

Катлаулы көнкүреш техникасын китерү һәм урнаштыру өстәмә хезмәтләр булып тора, сатучы үзе бу хезмәтләр өчен аерым түләнәчәген яки товар бәясенә кертеләчәген хәл итә. Кагыйдә буларак, махсус белемнәр таләп итүче катлаулы көнкүреш техникасын (мәсәлән, кер юу машинасын) китерү һәм урнаштыру сатучы көче белән һәм аның хисабына башкарыла (әгәр бу хезмәтләр товар бәясенә кертелгән булса).

Җитештерү характерындагы кимчелекләр ачыкланган очракта, эре габаритлы товарны һәм биш килограммнан артык авырлыктагы товарны ремонтлау, бәяләү, алыштыру һәм (яки) кайтару кирәк булганда, аны сатучы (җитештерүче, вәкаләтле оешма яки вәкаләтле шәхси эшмәкәр, импортер) көче һәм хисабына китерәләр.

Игътибар! Сату оешмасы көче белән товарны өйгә алып кайтканда, сатып алуны тикшергәннән соң гына аны китерү турында документка кул куегыз.