

## **ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА**

**ИНФОРМАЦИЯ  
от 17 февраля 2021 года**

### **О ПРАВИЛАХ ВОЗВРАТА И ОБМЕНА ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНОГО ТОВАРА**

Роспотребнадзор напоминает, что когда вы приобретаете конструктивно сложный товар, необходимо понимать и осознавать особый механизм его возврата и обмена.

Прежде всего технически сложные товары - это потребительские товары длительного пользования, имеющие сложное внутреннее устройство и выполняющие пользовательские функции на высоко технологическом уровне с использованием различных энергоресурсов.

В этой связи, [Законом](#) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон о защите прав потребителей) предусмотрен особый порядок возврата и обмена технически сложных товаров, включенных в [перечень](#), утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 N 924.

К таким товарам относятся:

легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);

автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования;

тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);

снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу;

суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);

оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями;

системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины;

лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления;

комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым

блоком управления;

телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления;

цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления;

холодильники, морозильники, комбинированные холодильники-морозильники, посудомоечные, автоматические стиральные, сушильные и стирально-сушильные машины, кофемашины, кухонные комбайны, электрические и комбинированные газозлектрические плиты, электрические и комбинированные газозлектрические варочные панели, электрические и комбинированные газозлектрические духовые шкафы, встраиваемые микроволновые печи, роботы-пылесосы, кондиционеры, электрические водонагреватели;

часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями;

инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические).

Различный механизм возврата и замены такого товара зависит от срока обнаружения в нем соответствующих недостатков.

Так, например, потребитель вправе требовать замены технически сложного товара либо отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы независимо от того, насколько существенными <1> были отступления от требований к качеству товара, если требования были предъявлены в течение пятнадцати дней со дня его передачи потребителю ([абзац 8 пункта 1 статьи 18 Закона о защите прав потребителей](#), [пункт 38 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 N 17](#)).

-----

<1> 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 ([абзац 9 преамбулы Закона о защите прав потребителей](#)).

По истечении пятнадцати дней со дня его передачи отказ от исполнения договора купли-продажи либо требование о замене технически сложного товара могут быть удовлетворены при наличии хотя бы одного из перечисленных в [пункте 1 статьи 18 Закона о защите прав потребителей](#) случаев:

обнаружение существенного недостатка товара ([пункт 3 статьи 503](#), [пункт 2 статьи 475 Гражданского кодекса Российской Федерации](#));

нарушение установленных [Законом](#) о защите прав потребителей сроков устранения недостатков товара ([статьи 20, 21, 22 Закона о защите прав потребителей](#));

невозможность использования товара более 30 дней (в совокупности) в течение каждого года гарантийного срока вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

При приобретении технически сложного товара ненадлежащего качества в интернет-магазине (дистанционным способом) действуют те же правила возврата, что и при совершении покупки в "обычном" магазине.

Особо следует отметить, что в соответствии с новыми правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи технически сложные товары бытового назначения надлежащего качества (без недостатков), на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года, не подлежат обмену в порядке и по основаниям, установленным [статьей 25](#) Закона о защите прав потребителей.

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

Отсутствие документа, подтверждающего факт и условия покупки технически сложного товара бытового назначения у продавца, не лишает потребителя возможности ссылаться на другие доказательства его приобретения ([пункт 4 статья 26.1](#) Закона о защите прав потребителей).

Еще один важный момент, который следует знать потребителю при покупке технически сложного товара дистанционным способом, заключается в том, что, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента его передачи.

---