

Азбука потребителя: Покупка электронного устройства

Качество электронного устройства

Общие разъяснения

Продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору, образцу или описанию.

При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару, продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий этим требованиям.

Под качеством товара понимается совокупность потребительских свойств товара, соответствующих установленным требованиям, в том числе условиям договора купли-продажи или иным аналогичным, а потребительским свойством считается свойство товара, проявляющееся при его использовании потребителем в процессе удовлетворения потребностей (в соответствии с ГОСТ Р 51303-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Торговля. Термины и определения).

Требования к качеству электронного устройства

Электронное устройство, имеющее доступ к сети передачи данных, в зависимости от его конфигурации, может использоваться для предоставления пользователям следующих видов услуг:

- телефонные звонки,
- передача факсимильных сообщений (то есть с вложением изображений, документов);
- передача коротких текстовых сообщений (SMS);
- подключение к сети «Интернет»,
- контроль состояния здоровья пользователя устройства,
- контроль местонахождения пользователя,
- совершение денежных переводов,
- другие дополнительные услуги.

Электронные устройства, с помощью которых пользователи могут совершать телефонные звонки, подключаться к сети «Интернет», относятся к устройствам связи. Требования к качеству таких устройств устанавливаются:

- **нормативными актами** - требования по качеству подключения к сети и передачи данных устанавливаются, например, Приказом Минкомсвязи России от 22.10.2008 N 84 "Об утверждении Правил применения абонентских станций (абонентских радиостанций) сетей подвижной радиотелефонной связи стандарта ИМТ-МС-2000",

- **договором купли-продажи.** Если продавец при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара, продавец обязан передать потребителю товар пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Так, например, потребителю необходимо электронное устройство для отслеживания состояния здоровья, пульса, полученной физической нагрузки от выполняемых упражнений, а также его применения при занятиях плаванием.

Следовательно, такое электронное устройство должно быть водонепроницаемым, и в случае, если потребитель при его покупке поставил в известность продавца именно о таких характеристиках устройства, то продавец обязан предоставить ему товар, отвечающий заявленным требованиям.

Права потребителя при продаже электронного устройства ненадлежащего качества

1. В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924 "Об утверждении перечня технически сложных товаров" электронные устройства в зависимости от выполняемых ими функций, могут относиться к следующим видам технически сложных товаров:

- оборудование беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями,
- персональные электронные вычислительные машины,
- игровые приставки с цифровым блоком управления,
- часы электронные с двумя и более функциями (так называемые «умные часы»).

2. 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 15 дней со дня передачи потребителю такого товара.

3. По истечении 15 дней указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение установленных сроков устранения недостатков товара;

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

При этом под существенным недостатком следует понимать (в соответствии с Постановлением Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17):

а) неустранимый недостаток товара;

б) недостаток товара, который не может быть устранен без несоразмерных расходов,

в) недостаток товара (работы, услуги), который не может быть устранен без несоразмерной затраты времени;

г) недостаток товара (работы, услуги), выявленный неоднократно;

д) недостаток, который проявляется вновь после его устранения.

В остальных случаях, потребителем могут быть заявлены иные требования, предусмотренные Законом о защите прав потребителей (например, безвозмездное устранение недостатков, возмещение убытков, вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя, взыскание неустойки (пени) за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя, компенсации морального вреда).

4. В случае обнаружения в электронном устройстве существенного недостатка после истечения 2-х летнего срока с момента передачи товара потребителю, потребитель вправе требовать безвозмездного устранения недостатка товара. Требование может быть предъявлено только изготовителю товара либо к уполномоченной организации, индивидуальному предпринимателю, импортеру, и только в течение срока службы, а если он не установлен, то в течение 10-лет со дня передачи товара потребителю.

В случае выявления в товаре недостатка продавец обязан принять от потребителя электронное устройство и провести его проверку качества, а при наличии спора о причине возникновения недостатка - экспертизу товара.