

О требовании потребителя предоставить на период ремонта товара длительного пользования товар, обладающий этими же основными потребительскими свойствами

Если потребитель в товаре длительного пользования (холодильник, ноутбук, сотовый телефон, телевизор и др.) в течение гарантийного срока обнаружил недостаток и для его устранения решил сдать товар на ремонт в авторизированный сервисный центр, он имеет право потребовать у продавца (уполномоченной организации) во временное пользование аналогичный товар на время полного устранения недостатков.

Согласно части 2 статьи 20 Закона РФ «О защите прав потребителей», продавец обязан при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет.

Споры между продавцом и потребителем зачастую сводятся к различному толкованию понятий «товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами», «аналогичный товар».

Действующим законодательством в области защиты прав потребителей не определены понятия «основные потребительские свойства товара», «аналогичные товары». В данном случае следует учитывать следующее. Согласно пунктами 2, 3 статьи 10 Закона «О защите прав потребителей», продавец обязан предоставить потребителю информацию об основных потребительских свойствах товаров для компетентного выбора. Такая информация доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров. В технической документации, предоставляемой изготовителем товара, указываются общие характеристики (значения параметров) товара, определяющие его функциональные возможности.

Совокупность значений параметров товара, определяющих его функциональные возможности, и указанных в технической документации на товар, является синонимом понятия «основные потребительские свойства» товара.

Потребитель с учетом полученной информации определяет для себя, какие потребительские свойства товара для него являются основными, определяющими его выбор.

В то же время требование предоставить на период ремонта конкретный товар (идентичный ремонтируемому) выходит за рамки обязанностей продавца и может быть расценено судом как злоупотребление потребителем своим правом.

Справочно. Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара: автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства; мебель; электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла, электрофены-щетки, электробигуди, электрические зубные щетки, электрические машинки для стрижки волос и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и кожными покровами); электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары); гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.