*Азбука потребителя: «Продажа технически сложных товаров»*

**Урок № 1.  Предоставление информации потребителю**

*Общие разъяснения*

Перечень технически сложных товаров установлен Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924 "Об утверждении перечня технически сложных товаров". в частности, к технически сложным товарам бытового назначения относятся:

- 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 газоэлектрические плиты, электрические и комбинированные газоэлектрические варочные панели, электрические и комбинированные газоэлектрические духовые шкафы, встраиваемые микроволновые печи, роботы-пылесосы, кондиционеры, электрические водонагреватели и другие товары.

*Порядок предоставления информации*

Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах.

Указанная информация в *наглядной и доступной форме* доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи на русском языке, а также дополнительно, по усмотрению изготовителя (продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

*Информация об изготовителе (продавце)*

*Изготовитель***-**организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

*Продавец*- организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

 Изготовитель (продавец) *обязан* довести до сведения потребителя:

 - фирменное наименование (наименование) организации;

 - место нахождения (адрес) организации;

 - режим работы организации;

 - информация о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего органа (если изготовителем (продавцом) является индивидуальный предприниматель).

Указанная информация размещается на вывеске.

В случае временного приостановления деятельности организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий, изготовитель (продавец) обязан информировать потребителя о дате приостановления и времени, в течение которого организация не будет осуществлять свою деятельность.

*Информация о товарах*в обязательном порядке должна содержать:

- наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

- сведения об основных потребительских свойствах товаров;

- цену в рублях и условия приобретения товаров;

 - гарантийный срок, если он установлен;

- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров, информацию по эксплуатации товаров;

- информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности.

Постановлением Правительства РФ от 31.12.2009 N 1222 "О видах и характеристиках товаров, информация о классе энергетической эффективности которых должна содержаться в технической документации, прилагаемой к этим товарам, в их маркировке, на их этикетках, и принципах правил определения производителями, импортерами класса энергетической эффективности товара" установлен Перечень видов товаров, на которые распространяется требование о содержании информации о классе энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к этим товарам, в их маркировке, на их этикетке. Правил определения производителями и импортерами класса энергетической эффективности товара и иной информации о его энергетической эффективности утверждены Приказом Минпромторга РФ от 29.04.2010 N 357.

Для обозначения энергетической эффективности приборов, в зависимости от индекса энергетической эффективности, установлено семь классов в диапазоне от A (максимальная эффективность) до G (минимальная эффективность)

- срок службы товаров (в том числе, входящих в состав элементов питания – аккумуляторы, батареи);

- место нахождения (юридический адрес), фирменное наименование (наименование) изготовителя (продавца) и место нахождения организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара;

- информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров.

Технически сложные товары подлежат обязательному подтверждению соответствия в форме сертификации. на соответствие требованиям Технического регламента Таможенного союза "Электромагнитная совместимость технических средств" (п. 2 ТР ТС 020/2011). Перечень таких технических средств установлен Приложением № 3к Техническому регламенту.

Перечень низковольтного оборудования, подлежащего подтверждению соответствия в форме сертификации в соответствии с техническим регламентом таможенного союза "о безопасности низковольтного оборудования" (ТР ТС 004/2011), установлен приложением к данному техническому регламенту.  *(подробная информация в уроке «Безопасность технически сложных товаров).*

*Маркировка товара*

Так как технически сложные товары подлежат сертификации в соответствии с требованиями технических регламентов Таможенного союза, на них должна быть нанесена соответствующая маркировка. В маркировке указывается знак обращения на рынке ЕАС. В соответствии с данным регламентом, наименование и (или) обозначение технического средства (тип, марка, модель - при наличии), его основные параметры и характеристики, наименование и (или) товарный знак изготовителя, наименование страны, где изготовлено техническое средство, должны быть нанесены на техническое средство и указаны в прилагаемых к нему эксплуатационных документах. При этом наименование изготовителя и (или) его товарный знак, наименование и обозначение технического средства (тип, марка, модель - при наличии) должны быть также нанесены на упаковку.

Кроме того, технически сложные товары в соответствии с перечнем Приложения N 1 к техническому регламенту ЕАЭС "Об ограничении применения опасных веществ в изделиях электротехники и радиоэлектроники" (ТР ЕАЭС 037/2016) подлежат маркировке согласно требований данного регламента Согласно разделу 5 данного Регламента наименование и (или) обозначение изделия электротехники и радиоэлектроники (тип, марка, модель (при наличии)), его основные параметры и характеристики, наименование и (или) товарный знак изготовителя, наименование государства, в котором изготовлено изделие электротехники и радиоэлектроники, должны быть нанесены на это изделие и указаны в прилагаемых к нему эксплуатационных документах.

Эксплуатационные документы к изделию электротехники и радиоэлектроники должны содержать:

а) информацию, указанную в пункте 9 настоящего технического регламента;

б) информацию о назначении изделия;

в) характеристики и параметры изделия;

г) правила и условия эксплуатации (использования), монтажа, хранения, перевозки (транспортирования), реализации и утилизации изделия (при необходимости - соответствующие требования);

д) информацию о мерах, которые следует принять при обнаружении неисправности изделия;

е) наименование и местонахождение изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера, их контактные данные;

ж) информацию о месяце и годе изготовления изделия и (или) о месте нанесения такой информации либо способе определения года изготовления.

**Особенности предоставления информации потребителю при продаже технически сложных товаров**

Образцы технически сложных товаров бытового назначения, предлагаемых для продажи, должны быть размещены в торговом помещении и сопровождаться краткими аннотациями, содержащими основные технические характеристики.

1.Лицо, осуществляющее продажу технически сложных товаров бытового назначения, по требованию потребителя проверяет в его присутствии комплектность товара, наличие относящихся к нему технических и (или) эксплуатационных документов, правильность цены.

2. В случае если кассовый чек на товар, электронный или иной документ, подтверждающий оплату товара, не содержит наименование товара, артикул и (или) модель, сорт (при наличии), вместе с товаром потребителю по его требованию передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, наименование продавца, дата продажи и цена товара, и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

3. Продавец или иное лицо, выполняющее функции продавца по договору с ним, обязаны осуществить сборку и (или) установку (подключение) на дому у потребителя технически сложного товара бытового назначения, самостоятельная сборка и (или) подключение которого потребителем в соответствии с обязательными требованиями, изложенными в технических и (или) эксплуатационных документах, прилагаемых к товару, не допускается. В случае если у продавца отсутствует возможность выполнения указанных работ, он обязан довести до сведения потребителя в момент продажи технически сложного товара бытового назначения информацию о лице, выполняющем указанные работы в субъекте Российской Федерации, в котором была осуществлена продажа технически сложного товара бытового назначения, или в субъектах Российской Федерации, граничащих с этим субъектом Российской Федерации.

Предоставляя информацию о технически сложном товаре, продавец должен исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара, понятно и доступно объяснять основные функции и свойства технически сложного товара, установленного в него программного обеспечения.

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

*Требования потребителя*

Если потребителю не предоставлена возможность *незамедлительно* получить при заключении договора информацию о товаре, он вправе потребовать от продавца возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар продавцу.

Продавец, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре, несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 - 4 статьи 18 Закона о защите прав потребителей, за недостатки товара, возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре, потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном статьей 14 Закона о защите прав потребителей.

*Способы восстановления нарушенных прав*

1. Предъявление претензии продавцу. В соответствии с п. 5 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463, в случае поступления претензии потребителя продавец направляет ему ответ в отношении заявленных требований.
2. Обращение в суд с исковым заявлением.
3. Административная ответственность:

Продажа продавцом товара без соответствующей маркировки и (или) нанесения информации, а также с нарушением установленного порядка нанесения такой маркировки и (или) информации влечёт административную ответственность по *ч. 2* *ст. 15.12  КоАП РФ.*

Нарушение продавцом Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, в том числе, в части не предоставления потребителю ответа на заявленную претензию, влечет за собой наступление ответственности по ст. 14.15 КоАП РФ. Для привлечения продавца к ответственности потребителю необходимо представить доказательств получения претензии продавцом.

С 10.03.2022 г.  в соответствии   с Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 г. № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» существуют особенности для проведения контрольных (надзорных) мероприятий и возбуждения административных дел, установленные до конца 2022 г. Постановлением Правительства РФ от 01.10.2022 N 1743 "О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 10 марта 2022 г. N 336" установлено, что в планы проведения плановых контрольных (надзорных) мероприятий, планы проведения плановых проверок на 2023 год включаются плановые контрольные (надзорные) мероприятия, плановые проверки только в отношении объектов контроля, отнесенных к категориям чрезвычайно высокого и высокого риска.

Допускается проведение также  профилактических мероприятий, контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия. Последние не требуют согласования с органами прокуратуры.

За получением подробной консультации и правовой помощи в сфере защиты прав потребителей, в том числе, в части досудебной или судебной защиты прав потребителей, а также в части подачи жалобы в органы Роспотребнадзора и иные органы власти, можно обращаться в Ирбитский консультационный пункт для потребителей: г. Ирбит, ул. Мальгина, 9, тел. 8(343 55) 6-36-28,г. Тавда, ул. Ленина, д. 108, тел. 8(343 60) 3-23-04, иные консультационные пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», с адресами которых можно ознакомиться на сайте https://кц66.рф/ или уточнить по телефону (343) 374-14-55.

Телефон Единого консультационного центра Роспотребнадзора 8-800-555-49-43.

Информация с сайта Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области.