

При получении претензии потребителя (в течение гарантийного срока) продавец обязан принять товар и в случае необходимости провести проверку качества. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара (о чем должен сообщить продавцу).

При передаче товара для проведения проверки качества, потребителю необходимо получить акт, где должно быть указано с какой целью и в каком состоянии принимается товар. Проверка качества проводится самим продавцом или уполномоченной им организацией и не является экспертизой.

Если по результатам проверки качества между продавцом и потребителем возник спор о причинах возникновения недостатков товара, продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы и в случае несогласия с ее результатами - оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Информация подготовлена специалистами отделения защиты прав потребителей – консультационного центра с использованием СПС «Консультант Плюс».

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилисера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru
г. Ангарск(обращаться в г.Иркутск)
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово, (обращаться в г.Иркутск, г.Усолье-Сибирское)
г.Саянск(обращаться в г.Иркутск)
п.Залари (обращаться в г.Иркутск)
г.Тулун(обращаться в г.Иркутск)
г.Нижнеудинск, ул.Алейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru ,
г.Тайшет, ул.Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск(обращаться в г.Иркутск)
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 15 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



**Технически сложные товары.
Возможность возврата.**

Консультационный центр и пункты по защите прав потребителей

Единый консультационный центр
Роспотребнадзора (Горячая линия) –
8-800-555-49-43

Покупая товары, мы рассчитываем, что будем пользоваться ими долгое время или сможем вернуть, если товар не подошел нам по каким-либо параметрам или сломался.

Если товар не подошел по форме, габаритам, расцветке, комплектации, размеру его можно вернуть или обменять в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Однако, не все товары можно вернуть. К этой группе относятся технически сложные товары.

Постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463 «Об утверждении правил торговли» утвержден перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, в частности: технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года

ВАЖНО! ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫЙ ТОВАР НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА (БЕЗ НЕДОСТАТКОВ) НЕ ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ ИЛИ ОБМЕНУ, ЕСЛИ УКАЗАННЫЙ ТОВАР НЕ ПОДОШЕЛ ПО ФОРМЕ, ГАБАРИТАМ, РАСЦВЕТКЕ, РАЗМЕРУ ИЛИ КОМПЛЕКТАЦИИ.

А если технически сложный товар оказался некачественным.

В статье 18 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» говорится, что в отношении технически сложных товаров 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 первых пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.

Требование о замене подлежит удовлетворению в течение 7 дней со дня его предъявления, а при необходимости дополнительной проверки качества - в течение 20 дней. Требование о возврате денежных средств подлежит удовлетворению в течение 10 дней.

По истечении пятнадцати дней при обнаружении недостатка в технически сложном товаре потребитель имеет право только на гарантийный ремонт.

Возврат денежных средств, уплаченных за товар, либо замена товара возможны в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка 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);

- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара (срок ремонта не более 45 дней);

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

Порядок действий потребителя.

При обнаружении в технически сложном товаре недостатка для удовлетворения любого из указанных выше требований необходимо обратиться к продавцу (изготовителю, импортеру) с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, с четко сформулированными требованиями (к претензии прикладываются копии всех необходимых документов, например кассового чека, товарного чека, гарантийного талона и т.п.).