

Алгоритм действий потребителя при обнаружении недостатка в технически сложном товаре

Если вы обнаружили недостатки в технически сложном товаре, рекомендуем следующий порядок действий:

1. Необходимо обратиться с претензией к продавцу. В претензии необходимо указать, какие именно недостатки обнаружены в товаре, а также конкретное требование, в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей».

В связи с вашим обращением продавец вправе провести проверку качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет.

Если в результате экспертизы товара будет установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые продавец не отвечает, потребитель обязан будет возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

2. При отказе продавца от удовлетворения требований потребителя в добровольном порядке потребитель вправе обратиться за судебной защитой своих прав.

Информация подготовлена 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, ул.Тлеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38; ffbuz-cheremxovo@yandex.ru
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»



Если обнаружен недостаток в технически сложном товаре.

Консультационный центр и пункты по защите прав потребителей

Единый консультационный центр
Роспотребнадзора –
8-800-555-49-43

Для многих покупателей покупка технически сложных товаров, особенно дорогостоящих таких как автомобиль, холодильник, стиральная машина, сотовый телефон, телевизор - значимое событие.

Технически сложные товары - это потребительские товары длительного пользования, имеющие сложное внутреннее устройство



исполняющие пользовательские функции на высокотехнологическом уровне с использованием различных энергоресурсов. К таким товарам относятся, например, автотранспортные средства; холодильники и морозильники; стиральные и посудомоечные машины; электрические и комбинированные плиты, компьютеры и другое.

Полный перечень технически сложных товаров установлен постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924.

Совершая покупку потребитель рассчитывает, что приобретенный товар прослужит долгие годы, однако нередко случаются ситуации, когда недостатки технически сложного товара выявляются уже в первый год гарантийного срока или даже через несколько дней после покупки товара.

Так что же такое недостаток в технически сложном товаре, и что делать при его обнаружении?

Как указано в преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей», **недостаток**

товара - это несоответствие товара обязательным требованиям, предусмотренным законом или условиям договора или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Потребитель в случае обнаружения в технически сложном товаре 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 пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.**

Если недостатки обнаружены **по истечении 15 дней со дня его передачи потребителю, то** требования потребителя подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

✓ обнаружение существенного недостатка товара (неустранимого недостатка или недостатка, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно);

✓ нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;

✓ невозможность использовать товар в совокупности более чем 30 дней в течение каждого года гарантийного срока из-за неоднократного устранения его различных недостатков.

Срок

устранения



недостатков товара определяется соглашением между продавцом и потребителем, при этом он **не должен превышать 45 дней.**

В отношении товаров длительного пользования изготовитель, 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. При этом, на такие товары как автомобили и другие виды мототехники; мебель; электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях; электрические, газовые и газозлектрические приборы бытового назначения, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи гражданское оружие; ювелирные изделия, подменный фонд не предоставляется.

Стоит помнить! При сдаче товара на гарантийный ремонт, срок действия гарантии продляется на тот период времени, в течение которого товар находился на ремонте.