

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.

## 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. Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 <a href="mailto:zpp@sesoirk.irkutsk.ru">zpp@sesoirk.irkutsk.ru</a>
г. Ангарск (обращаться в г. Иркутск)
г. Усолье-Сибирское, ул. Ленина, 73 тел. 8(395-43) 6-79-24 <a href="mailto:ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru">ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru</a>
г. Черемхово, ул. Плеханова, 1, тел. 8(395-46) 5-66-38; <a href="mailto:ffbuz-cheremxovo@yandex.ru">ffbuz-cheremxovo@yandex.ru</a>
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, <a href="mailto:ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru">ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru</a> ,
г. Тайшет, ул. Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; <a href="mailto:ffbuz-taishet@yandex.ru">ffbuz-taishet@yandex.ru</a>
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; <a href="mailto:ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru">ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru</a>
г. Усть-Кут, ул. Кирова, 91, тел. 8(395-65) 5-03-78; <a href="mailto:ffbuz-u-kut@yandex.ru">ffbuz-u-kut@yandex.ru</a>
п. Усть-Ордынский, пер. 1 Октябрьский, 15 тел. 8 (395-41) 3-10-78, <a href="mailto:ffbuz-u-obao@yandex.ru">ffbuz-u-obao@yandex.ru</a>

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**