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 и выполняющие пользовательские функции на высокотехнологическом уровне с использованием различных энергоресурсов.К таким товарам относятся, например, автотранспортные средства;холодильникииморозильники;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 втехнически сложном товаре, и что делать при его обнаружении?***

Как указанно 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**](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=95390&dst=100025&field=134&date=07.08.2024) **передачи потребителю такого товара.**

Если недостатки обнаружились **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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=30&field=134&date=07.08.2024) 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 газоэлектрические 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 потребительвправе обратиться за судебной защитой своих прав.**

*Информация подготовлена*

*с использованием СПС Консультант Плюс*

**Ждем Вас по адресам:**

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии**

**в Иркутской области»**

|  |
| --- |
| **г.Иркутск,** ул.Трилиссера, 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.Плеханова, 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**](mailto:ffbuz-u-obao@yandex.ru) |



**Если обнаружен недостаток в технически сложном товаре.**

**Консультационный центр и пункты**

**по защите прав потребителей**

**Единый консультационный центр Роспотребнадзора –**

**8-800-555-49-43**