

## **Памятка потребителю**

### **Права потребителя при покупке технически сложных товаров**

Технически сложный товар – это товар длительного пользования, выполняющий не менее двух функций, со сложным внутренним устройством, имеющий инструкцию по эксплуатации, правила безопасного использования и гарантийный срок.

К технически сложным товарам в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011г. № 924 относятся: мобильные телефоны с сенсорным экраном, часы наручные, карманные механические и электронные с двумя и более функциями, компьютеры, ноутбуки, цифровые фото- и видеокамеры, холодильники, электроплиты и другие электробытовые приборы, машины и инструменты, другие устройства.

#### **Особенности продажи технически сложных товаров**

- наличие ярлыков на образцах с указанием наименования, марки, модели, краткой аннотации товара, цены товара,
- обязательная предпродажная подготовка - распаковка, осмотр, проверка комплектности, качества, наличия необходимой информации, при необходимости сборка и наладка,
- демонстрация товара по требованию потребителя в собранном технически исправном состоянии,
- передача принадлежностей и документов (технический паспорт, иной документ с указанием даты и места продажи, инструкция по эксплуатации и другие),
- сборка, установка, подключение. В случае, если самостоятельная сборка и (или) подключение не допускаются, их обязан осуществить продавец.

#### **Информация для потребителя**

Продавец обязан своевременно довести до потребителя необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора (Закон РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.).

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранился недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом. Сведения, характеризующие товар (новый, бывший в употреблении, имеющий недостатки), указываются на ярлыке.

При покупке товаров, бывших в употреблении, покупателю должны быть переданы вместе с товаром, в отношении которого установлен гарантый срок, если он не истек (при наличии у продавца) соответствующие технические документы (технический паспорт или иной заменяющий его документ, инструкция по эксплуатации), а также гарантый талон на товар, подтверждающий право потребителя на использование оставшегося гарантого срока.

#### **Возврат товара надлежащего качества**

Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантые сроки не менее одного года, надлежащего качества, не подошедшие Вам по каким-либо характеристикам (цвет, модель, размер и другое), не подлежат обмену или возврату! (Постановление Правительства РФ № 2463 от 31.12.2020 г.). Помните, что вернуть технически сложный товар в магазин можно только при наличии в нём недостатков, либо если не представлена полная и достоверная информация о товаре.

#### **Права потребителя при обнаружении недостатков**

Недостаток товара – несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар такого рода обычно используются, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу или описанию при продаже товара по образцу и (или описанию).

Существенный недостаток - 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.

### **Выявление недостатков в течение 15 дней со дня передачи товара**

Потребитель вправе потребовать по своему выбору:

- замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- расторжение договора купли-продажи с возвратом уплаченных денежных средств за товар.

Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков!

Внимание! Если для замены товара требуется более 7 дней, а также на период гарантийного ремонта товара, по требованию потребителя продавец обязан безвозмездно предоставить во временное пользование товар, обладающий этими же основными потребительскими свойствами в трёхдневный срок. Перечень товаров, на которые указанное требование не распространяется, установлен Постановлением Правительства РФ № от 31.12.2020 N 2463. Например, это автомобили, электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях и другие товары.

### **Выявление недостатков по истечению 15 дней со дня передачи товара**

В отношении технически сложных товаров, которые входят в перечень, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011г. № 924, потребитель вправе потребовать по своему выбору:

- соразмерного уменьшения покупной цены;
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещение расходов на их исправление.

Внимание! Потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы, или потребовать замены товара на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение срока устранения недостатков товара (максимальный срок - 45 дней);
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

К таким товарам относятся, например, автотранспортные средства; мотоциклы, мотороллеры; холодильники и морозильники; стиральные и посудомоечные машины; электрические и комбинированные плиты, персональные компьютеры, цифровые фото- и видеокамеры и другие.

### **Алгоритм действий потребителя при обнаружении недостатков товара**

1. Обращение к продавцу товара (изготовителю, уполномоченной организации и т.д.) с письменной претензией.

Внимание!

В случае, если недостатки обнаружены в течение гарантийного срока, продавец обязан провести за свой счет:

- проверку качества товара,
- в случае спора о причинах возникновения недостатков товара и несогласия потребителя с результатами проверки качества - экспертизу товара.

2. Обращение в суд с исковым заявлением о защите прав потребителей.

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 Екатеринбургский консультационный пункт для потребителей: ул. Московская, 49, тел. **(343) 272-00-07**, 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**.