

Кроме того, стоит помнить, что продавец обязан провести экспертизу товара, только в период гарантийного срока, установленного на товар. Если на товар гарантийный срок не установлен, то продавец не обязан проводить независимую экспертизу товара.

## 2 ПРИ ОТКАЗЕ ПРОДАВЦА ОТ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ В ДОБРОВОЛЬНОМ ПОРЯДКЕ ПОТРЕБИТЕЛЬ ВПРАВЕ ОБРАТИТЬСЯ ЗА СУДЕБНОЙ ЗАЩИТОЙ СВОИХ ПРАВ.

При подаче искового заявления потребителю необходимо представить в суд доказательства, обосновывающие его требования, а для установления наличия существенных недостатков товара может потребоваться проведение экспертизы.



### КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР

- 📍 г. Красноярск, ул. Ленина, д. 168 кабинет 2-02
- ☎ 8 (391) 202-58-35



**ЗАЩИТА  
ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**



### КОНСУЛЬТАЦИОННЫЕ ПУНКТЫ:

- 📍 **г. АЧИНСК**  
ул. Л. Толстого, д. 23, кабинет № 7  
☎ 8 (39151) 5-09-41  
✉ achinsk\_fguz@24.rospotrebnadzor.ru
- 📍 **г. КАНСК**  
ул. Эйдемана, 4, кабинет № 301  
☎ 8 (39161) 3-26-55  
✉ kansk\_fguz@24.rospotrebnadzor.ru
- 📍 **г. ЛЕСОСИБИРСК**  
ул. Мира, 5, 2 этаж, кабинет № 14  
☎ 8 (39145) 5-43-57  
✉ lesosibirsk\_fguz@24.rospotrebnadzor.ru
- 📍 **г. МИНУСИНСК**  
ул. Комарова, 1, кабинет № 31  
☎ 8 (39132) 5-74-20  
✉ minusinsk\_fguz@24.rospotrebnadzor.ru
- 📍 **г. НОРИЛЬСК**  
ул. Комсомольская, 31 А, кабинет № 310  
☎ 8 (3919) 46-77-06  
✉ norilsk\_fguz@24.rospotrebnadzor.ru

#### Уважаемые потребители!

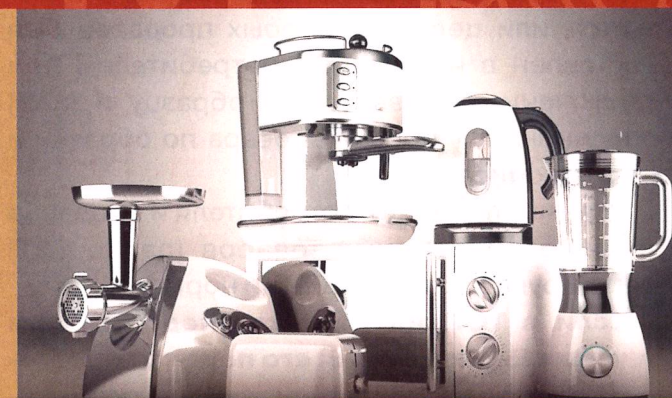
Для получения консультаций и правовой помощи по защите прав потребителей Вы можете обратиться в консультационные Центры и пункты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае» на личном приеме, по телефону или посредством электронного сообщения.

Подготовлено Консультационным центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»



### ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

ФЕДЕРАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
«ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В КРАСНОЯРСКОМ КРАЕ»



### ОСОБЕННОСТИ ПРОДАЖИ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ

**КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР  
ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**Зачастую, приобретая различные технически сложные товары, мы как потребители сталкиваемся с их недостатками, и не знаем, как правильно предъявить требования или не остаться обманутыми продавцом.**



## **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.

Взаимоотношения потребителя и продавца технически сложных товаров (далее ТСТ) регулируются специальными нормами.

**Если в ТСТ обнаружатся недостатки в течение 15 дней со дня его передачи потребителю**, то **потребитель вправе** не ремонтировать товар, а **вернуть товар** продавцу и потребовать возврата уплаченной за него суммы либо его замены на товар этой же или другой марки (модели, артикула) с перерасчетом покупной цены. При этом неважно, какой недостаток был обнаружен потребителем.

Если же недостаток обнаружен по истечении 15 дней с момента приобретения товара, то в этом случае мы не имеем права при наличии любого недостатка сразу же требовать замены товара или возврата денежных средств. В таком случае мы имеем **право** лишь обратиться к продавцу **с требованием о проведении гарантийного ремонта товара** (безвозмездного устранения недостатка).

**СТОИТ ПОМНИТЬ!**  
**ПРИ СДАЧЕ ТОВАРА НА ГАРАНТИЙНЫЙ РЕМОНТ, СРОК ДЕЙСТВИЯ ГАРАНТИИ ПРОДЛЯЕТСЯ НА ТОТ ПЕРИОД ВРЕМЕНИ, В ТЕЧЕНИЕ КОТОРОГО ТОВАР НАХОДИЛСЯ НА РЕМОНТЕ.**

**Законом РФ «О защите прав потребителей»** установлены случаи, при наступлении которых **можно предъявить требование о возврате денежных средств или замены товара в отношении ТСТ если недостатки обнаружались по истечении 15 дней:**

- ✓ обнаружение **существенного недостатка** товара (неустранимого недостатка или недостатка, 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 законом **сроков** устранения недостатков товара (товар находится в ремонте более 45 дней);
- ✓ **невозможность использовать товар** в совокупности более чем 30 дней в течение каждого года гарантийного срока из-за неоднократного устранения его различных недостатков.

## **ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ В ТСТ НЕДОСТАТКА**

Если вы обнаружили недостатки в ТСТ, рекомендуем придерживаться следующего порядка действий:

### **1 НЕОБХОДИМО ОБРАТИТЬСЯ С ПРЕТЕНЗИЕЙ К ПРОДАВЦУ.**

В претензии необходимо указать, какие именно недостатки обнаружены в ТСТ, 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.



### **ВНИМАНИЕ!**

**Если в результате экспертизы товара будет установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые продавец (изготовитель) не отвечает (например, механические повреждения, заливание и т.д.), потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.**

Таким образом, чтобы не нести дополнительные расходы по оплате экспертизы впоследствии, рекомендуем убедиться в отсутствии своей вины при предъявлении требований продавцу о проведении экспертизы товара.