

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, приобретаая различные технические 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 обяза-

тельным 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 обнаружится недостатка в течение 15 дней со дня его передачи потре-**

**бителю, то потребитель вправе** не ремонти-

ровать 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 перерасче-

том покупной цены. При этом неважно, какой

недостаток был обнаружен потребителем.

Если же недостаток обнаружен по истечению 15 дней с момента приобретения товара, то в этом случае мы не имеем права предъявлять требования к продавцу с требованием о предоставлении 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» установлено, что при наступлении которых можно предъявить требование о возврате денежных средств или замене товара в отношении ТСТ если недостатки обнаружались по истечению 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 в течение неоднократного устранения его различных недостатков.

## ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ В ТСТ НЕДОСТАТКА

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

**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, залитие и т.д.), потреби-

тель 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 товара, рекомендуем при предъявлении требований продавцу о проведении экспертизы товара.