

**Консультационный центр и пункты
по защите прав потребителей**

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Иркутской области»**

**АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ
ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕДОСТАТКОВ
В БЫТОВОЙ ТЕХНИКЕ**



**Единый консультационный центр Роспотребнадзора –
8-800-555-49-43**

Покупая технику, мы надеемся, что она прослужит нам долгие годы или как минимум будет работать в течение срока службы товара.

Однако, к большому сожалению, нередко случаются ситуации, когда недостатки технически сложного товара (далее – ТСТ) выявляются уже в первый год гарантийного срока или даже через несколько дней после покупки товара.

И многие потребители, не подозревая об особых «правилах» для замены техники или возврата денежных средств за нее, совершают определенные ошибки, что как следствие приводит к невозможности удовлетворения требований потребителя.

Что делать, если приобретенный ТСТ сломался в течение гарантийного срока?

Если приобретенный товар относится к ТСТ, то при обнаружении в нем недостатков (независимо от их существенности) потребитель вправе вернуть его продавцу и **потребовать его замены или возврата уплаченной за него суммы** в течение 15 дней со дня передачи потребителю такого товара. Указанный срок исчисляется со дня, следующего за днем передачи товара.

По истечении этого срока (15 дней) указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

– обнаружен существенный недостаток товара (один и тот же недостаток в товаре проявлялся неоднократно, либо неоднократно выявляются различные недостатки товара (т. е. уже ремонтировался по гарантии), неремонтопригодный товар);

– нарушены установленные законом сроки устранения недостатков товара (товар был в гарантийном ремонте более

45 дней);

– невозможно использовать товар в совокупности более чем 30 дней в течение каждого года гарантийного срока из-за неоднократного устранения его различных недостатков (т. е. товар должен находиться в ремонте в течение одного года гарантии в совокупности более 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков).

Итак, при обнаружении в ТСТ недостатков вам необходимо определиться с видом требований и обратиться с письменным заявлением (претензией) к продавцу (юр. лицу, ИП) составленной в свободной форме в 2-х экземплярах. Один экземпляр необходимо вручить продавцу, попросив его на втором (вашем) экземпляре поставить отметку о принятии (указать дату и подпись, лица принявшего претензию). Кроме личного вручения претензию можно отправить Почтой России с уведомлением о вручении.

К претензии рекомендуем приложить копии документов, подтверждающих приобретение и оплату товара.

Помните, отсутствие чека или иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении требований потребителя. Приобретение и оплата товара могут подтверждаться, в частности, свидетельскими показаниями

Продавец обязан принять товар и при необходимости провести проверку его качества. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе принимать участие в проверке качества товара, а также присутствовать при проведении экспертизы. Для этого рекомендуем согласовать с продавцом время и дату проведения проверки, а у экспертной организации - узнать о времени и дате проведения экспертизы.

Обращаем ВАШЕ внимание!

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 (п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Продавец обязан осуществить замену товара в течение семи дней, а в случае если проводится дополнительная проверка качества товара – в течение 20 дней со дня предъявления требования. Если у продавца в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца. Требования о возврате денежных средств за товар подлежат удовлетворению продавцом в течение 10 дней со дня предъявления требования.

Бывают случаи, когда граждане категорически не хотят ремонтировать товар после не большого времени использования, считая, что так и будут в дальнейшем «мучиться» с бракованным товаром, стоит отметить, что при соблюдении правильного алгоритма действий Ваши права не будут нарушены.

Что делать, если приобретенный ТСТ сломался по истечении гарантийного срока?

Если в приобретенной технике был обнаружен недостаток, но гарантийный срок на товар истек или не был установлен, то потребитель вправе предъявить претензию в отношении качества товара продавцу в течение 2-х лет со дня покупки.

При обнаружении существенного недостатка потребитель вправе предъявить изготовителю требование о ремонте, в случае

если докажет, что недостаток возник до передачи потребителю товара или по причинам, возникшим до этого момента. При этом недостатки должны быть обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного срока службы на товар или в течение 10 лет со дня передачи товара (если срок службы не установлен). Если указанное требование не удовлетворено в течение 20 дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель вправе предъявить изготовителю требование о замене товара или возврате денежных средств.

При отказе продавца от удовлетворения требований потребителя в добровольном (претензионном) порядке потребитель вправе обратиться за судебной защитой своих прав.

Наши контакты:

г. Иркутск, ул. Трилиссера, 51
тел. 8(395-2)22-23-88
ул. Пушкина, 8
тел. 8(395-2)63-66-22
zpp@sesoirk.irkutsk.ru

г. Ангарск, 95 кв. д.17
тел. 8(395-5) 67-55-22
ffbuz-angarsk@yandex.ru

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, мкр. Благовещенский, 5а
тел. 8(395-53)5-24-89
ffbus-saynsk@yandex.ru

п. Залари (обращаться в г. Иркутск, г. Саянск)

г. Тулун, ул. Виноградова, 21
тел. 8(395-30) 2-10-20
ffbuz-tulun@yandex.ru

<p>г. Нижнеудинск, ул. Энгельса, 8 тел. 8(395-57)7-09-53 ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru,</p>
<p>г. Тайшет, ул. Старобазарная, 3-1н тел. 8(395-63)5-35-37 ffbuz-taishet@yandex.ru</p>
<p>г. Братск, (обращаться в г. Иркутск)</p>
<p>г. Железногорск-Илимский (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)</p>
<p>г. Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел. 8(395-35)6-44-46 ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru</p>
<p>г. Усть-Кут, ул. Кирова, 91 тел. 8(395-65) 5-26-44 ffbuz-u-kut@yandex.ru</p>
<p>п. Усть-Ордынский (обращаться в г. Иркутск)</p>