

**Действия потребителя при обнаружении в товаре недостатков?**

**Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей»,**

**- недостаток товара (работы или услуги) –** несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом или условиям договора либо требованиям, обычно предъявляемым к данному виду товара (работы, услуги).

**- существенный недостаток товара (работы, услуги)** - 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.

**В случае обнаружения в товаре недостатков, потребитель имеет право**

* потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
* потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
* потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
* потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
* отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим [Законом](http://ivo.garant.ru/#/document/10106035/entry/22) для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

**Если товар относится к технически сложным товарам:** потребитель в случае обнаружения в нем 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 передачи потребителю такого товара**. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение [существенного недостатка](http://ivo.garant.ru/#/multilink/10106035/paragraph/1220/number/0) товара;

- нарушение установленных настоящим [Законом](http://ivo.garant.ru/#/document/10106035/entry/20) сроков устранения недостатков товара: срок устранения недостатков товара не может превышать 45 дней;

- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

[**Перечень**](http://ivo.garant.ru/#/document/12191679/entry/1000)**технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.**

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)

2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования

3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)

4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу

5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)

6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями

7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины

8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления

9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления

10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления

11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления

12. Холодильники, морозильники, комбинированные холодильники-морозильники, посудомоечные, автоматические стиральные, сушильные и стирально-сушильные машины, кофемашины, кухонные комбайны, электрические и комбинированные газоэлектрические плиты, электрические и комбинированные газоэлектрические варочные панели, электрические и комбинированные газоэлектрические духовые шкафы, встраиваемые микроволновые печи, роботы-пылесосы, кондиционеры, электрические водонагреватели

13. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями

14. Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические)

В случае поступления претензии от потребителя о некачественном товаре, продавец (изготовитель), обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), обязаны провести [экспертизу](http://ivo.garant.ru/#/document/136956/entry/0) товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

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

Продавец (изготовитель) отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что недостатки товара возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель) отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

Таким образом, в случае обнаружения недостатков в товаре, продавцу предъявляется претензия, в которой необходимо указать дату заключения договора купли-продажи, наименование товара, цену товара, номер чека, квитанции, описание недостатка товара, одно из требований, указанных в ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», установить разумный срок для ответа на претензию и способ, которым предпочтительно получить ответ на претензию. Претензия составляется в двух идентичных экземплярах, один для продавца, второй остается у потребителя. На экземпляре потребителя ставится отметка продавца о получении претензии.

Продавец, согласно Правилам продажи товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 31.12.2020г № 2463 в случае поступления претензии потребителя направляет ему ответ в отношении заявленных требований.

При отказе продавца от добровольного удовлетворения требований потребителя, потребитель можете обратиться в Роспотребнадзор либо в суд за защитой своих нарушенных прав. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту

нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;

жительства или пребывания истца;

заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с [законодательством](http://ivo.garant.ru/#/multilink/10106035/paragraph/78843/number/0) Российской Федерации о налогах и сборах.

Филиал ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Челябинской области в городе Коркино и городе Еманжелинске, Еткульском районе"напоминает, что Консультационным пунктом на безвозмездной основе проводятся консультации по защите прав потребителей, оказывается помощь в составлении претензий, исковых заявлений. По данному вопросу можно обратиться по адресу г. Коркино, ул. 9 Января, д. 25, по телефону 8 (35152) 388-17, по электронной почте filial-korkino@chel.surnet.ru.