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**

**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 устранялся 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 гарантийный срок, если он не истек (при наличии у продавца) соответствующие технические документы (технический паспорт или иной заменяющий его документ, инструкция по эксплуатации), а также гарантийный талон на товар, подтверждающий право потребителя на использование оставшегося гарантийного срока.

**Возврат товара надлежащего качества**

****

**Технически сложные товары бытового назначения на которые установлены гарантийные 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 предоставлена 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.

**Управление Роспотребнадзора по Свердловской области** [**http://66.rospotrebnadzor.ru**](http://66.rospotrebnadzor.ru)

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии**

**в Свердловской области»**

[**http://кц66.рф**](http://кц66.рф)

620078, г. Екатеринбург, пер. Отдельный 3,

тел. (343) 374-14-55

**Единый консультационный центр Роспотребнадзора**

**8-800-555-49-43**

**Адреса консультационных пунктов**

**для потребителей в Свердловской области**

г. Екатеринбург, ул. Московская, 49 (343) 272-00-07

г. Алапаевск, ул. Ленина, 125, (34346) 3-18-66

г. Арамиль, ул. 1 Мая, 12 (343) 385-32-81, доб.1040

г. Артемовский, ул. Энергетиков, 1а (34363) 2-54-80

г. Асбест, ул. Ладыженского, 17 (34365) 2-58-49

г. Березовский, ул. Гагарина, 6а (34369) 4-29-87

п. Байкалово, ул. Кузнецова, 34 (34362) 2-02-65

г. В. Пышма, ул. Кривоусова, 18а (34368) 3-00-06

г. Верхняя Салда, ул. Энгельса, 46 (3435) 41-83-62

г. Ивдель, ул. Октябрьская набережная, 24 (34386) 2-18-72

г. Ирбит, ул. Мальгина, 9 (34355) 6-36-28

г. Каменск-Уральский, пр. Победы, 97 (3439) 37-08-06

г. Камышлов, ул. Советская, 48 (34375) 2-09-90

г. Качканар, 5 квартал, 1б (34341) 6-38-27

г. Красноуфимск, ул. Советская, 13, 8-950-540-09-274

г. Краснотурьинск, ул. Коммунальная,6а (34384) 6-30-61

г. Красноуральск, ул. Янкина, 2 (34343) 2-06-47

г. Кушва, ул. Коммуны, 78 (34344) 2-53-00

г. Нижние Серги, ул. Титова, 39 (34398) 2-10-62

г. Нижний Тагил, ул. К. Маркса, 29 (3435) 41-83-62

г. Нижняя Тура, ул. Декабристов, 17 (34342) 2-75-04

г. Невьянск, ул. Мартьянова, 29 (3435) 41-83-62

г. Новая Ляля, ул. Р. Люксембург, 26 (34388) 2-16-79

г. Первоуральск, ул. Вайнера, 4 (3439) 66-85-04

г. Полевской, ул. Вершинина, 19 (34350) 4-21-68

г. Ревда, ул. Спортивная, 49 б (34397) 5-61-52

г. Реж, ул. Спортивная, 12 (34364) 3-11-09

г. Североуральск, ул. Свердлова, 60 а (34380) 2-22-50

г. Серов, ул. Фрунзе, 5 (34385) 6-50-70

г. Сухой Лог, пр. Строителей, 7 а (34373) 4-26-86

г. Сысерть, ул. Коммуны, 69 (34374) 7-51-51

г. Тавда, ул. Ленина, 108 (34360) 3-23-04

г. Талица, ул. Красноармейская, 32 (34371) 2-11-54

п. Тугулым, ул. Школьная, 30а (34367) 2-24-99

**Управление Роспотребнадзора по Свердловской области**

**ФБУЗ «Центр гигиены и**

**эпидемиологии в Свердловской**

**области»**

**Памятка потребителю**

****

**Права потребителя при покупке технически сложных товаров**