В консультационный центр для потребителей поступает большое количество звонков и обращений на личном приеме о правах, установленных законодательством при обнаружении недостатков в товаре.

|  |
| --- |
| ***Недостаток товара (работы, услуги***) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию. |

Потребитель в случае обнаружения недостатков в товаре, если они не были оговорены продавцом, **по своему выбору вправе:**

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) или 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.

|  |
| --- |
| **Обратите внимание!**  Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований. |

**Доставка** крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются **силами и за счет продавца**. 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, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) **обязан возместить потребителю расходы**, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

|  |
| --- |
| **Недостатки в технически сложном товаре** |

К технически сложным относятся только те товары, которые входят в перечень, утвержденный постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 г. № 924.

В отношении технически сложных товаров 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 15 дней** со дня передачи потребителю такого товара.

По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;

|  |
| --- |
| ***Существенный недостаток товара***- 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. |

- нарушение установленных Законом срокв устранения недостатков товара;

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

То есть если недостатки в товаре обнаружены по истечении пятнадцатидневного срока, то потребитель имеет право претендовать лишь на гарантийный ремонт товара либо на соразмерное уменьшение его цены.

|  |
| --- |
| **Проверка качества и экспертиза товара** |

При получении претензии потребителя (в течение гарантийного срока), продавец обязан принять товар и в случае необходимости провести проверку качества. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара (о чем должен сообщить продавцу).

Отдавая товар для проведения проверки качества, рекомендуем получить акт, где должно быть указано с какой целью и в каком состоянии принимается Ваш товар.

Проверка качества проводится самим продавцом или уполномоченной им организацией и не является экспертизой

Если по результатам проверки качества между Продавцом и потребителем возник спор о причинах возникновения недостатков товара, продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы (о чем должен сообщить продавцу) и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если экспертиза установит, что недостатки товара являются производственными, продавец должен удовлетворить заявленное потребителем требование. Если экспертиза установит, что недостатки в товаре являются эксплуатационными, потребитель обязан возместить продавцу расходы на ее проведение.

Экспертиза проводится аккредитованным экспертом, по результатам экспертизы оформляется экспертное заключение.

|  |
| --- |
| **Порядок действий потребителя** |

Для удовлетворения любого из указанных выше требований необходимо обратиться к продавцу (изготовителю, импортеру) с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, с четко сформулированными требованиями (к претензии прикладываются копии всех необходимых документов, например кассового чека, товарного чека, гарантийного талона и т.п.).

Если спор не получилось урегулировать в досудебном порядке, посредством направления претензии, потребитель имеет право обратиться в суд с исковым заявлением для защиты своих прав и законных интересов.

|  |
| --- |
| **КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР** |
| **ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ** |
|  |
| **Оказывает гражданам-потребителям бесплатные консультационные услуги в области защиты прав потребителей. Здесь Вы можете получить помощь в составлении претензий и исковых заявлений.** |
|  |
| **НАШ АДРЕС:** |
|  |
| **г. Саранск, ул. Дальняя,** |
| **д.1А, 2 корпус, каб. 241** |
|  |
| **Режим работы:** |
| **с 8.00 до 16.30** |
| **(понедельник – пятница)** |
|  |
| **8-8342-24-62-68**  **E-mail: kczpp@list.ru**  **TrueConf: kons\_center** |
|  |

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

|  |
| --- |
| **Федеральная служба по надзору** |
| **в сфере защиты прав потребителей** |
| **и благополучия человека** |
|  |
| **ФБУЗ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ** |
| **В РЕСПУБЛИКЕ МОРДОВИЯ»** |
|  |
|  |
|  |
| **ПАМЯТКА** |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕДОСТАТКОВ В ТОВАРЕ**  2024 г. |