

ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫЕ ТОВАРЫ (ТСТ)

ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА РФ № 924.

1. Легкие самолеты, вертолеты.
2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры.
3. Тракторы, мотокультиваторы, мотоблоки, машины для сельского хозяйства.
4. Снегоходы.
5. Суда спортивные, туристские, катера, лодки, яхты.
6. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные.



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. Бытовая техника (холодильники, морозильники, посудомоечные, автоматические стиральные, сушильные машины, кофемашины, кухонные комбайны, электрические и комбинированные газоэлектрические плиты, роботы-пылесосы, кондиционеры и др.)
13. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями
14. Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические)

ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫЕ ТОВАРЫ (ТСТ) ВОЗМОЖНОСТЬ ВОЗРАТА.

ВАЖНО! ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫЙ ТОВАР НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА (БЕЗ НЕДОСТАТКОВ) **НЕ ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ ИЛИ ОБМЕНУ**, ЕСЛИ УКАЗАННЫЙ ТОВАР НЕ ПОДОШЕЛ ПО ФОРМЕ, ГАБАРИТАМ, РАСЦВЕТКЕ, РАЗМЕРУ ИЛИ КОМПЛЕКТАЦИИ.

Статья 18 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

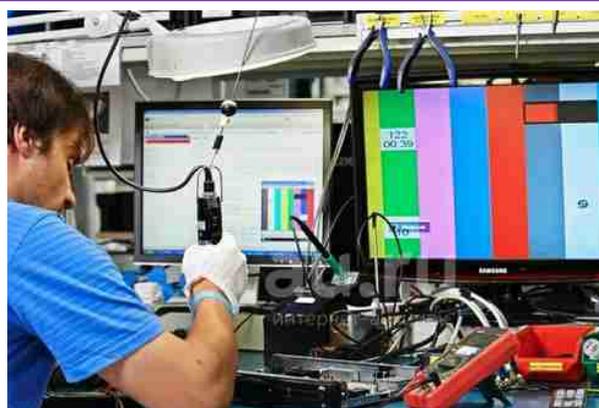
Потребитель имеет право потребовать возврата денежных средств или замены технически сложных товаров, если недостаток обнаружен в течение первых пятнадцати дней с момента покупки.



Требование о замене подлежит удовлетворению в течение **7 дней** со дня его предъявления, а при необходимости дополнительной проверки качества - в течение **20 дней**.
Требование о возврате денежных средств подлежит удовлетворению в течение **10**



По истечении пятнадцати дней при обнаружении недостатка в технически сложном товаре потребитель имеет право только на гарантийный ремонт.



ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫЕ ТОВАРЫ (ТСТ) НЕДОСТАТОК ВТСТ В ТЕЧЕНИЕ 15 ДНЕЙ ПОСЛЕ ПОКУПКИ.

Если недостатки обнаружены по истечении 15 дней со дня его передачи потребителю, то требования потребителя о возврате или замене подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

1. Обнаружение **существенного недостатка** товара - неустранимого недостатка или недостатка, который не может быть устранен без **несоразмерных расходов** или **затрат времени**, или выявляется **неоднократно**.



2. Нарушение установленных **Законом сроков** устранения недостатков товара (гарантийный ремонт) - **не более 45 дней**;

3. Невозможность использовать товар в совокупности **более чем 30 дней** в течение каждого года гарантийного срока из-за **неоднократного** устранения его различных недостатков.



ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫЕ ТОВАРЫ (ТСТ)

РЕМОНТ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ.

Важно! При сдаче техники в сервисный центр нужно обратить внимание на то, чтобы в акте приемки было приведено подробное описание внешнего вида техники - наличия царапин, сколов, потертостей, трещин.



При сдаче техники на платный ремонт важно обратить внимание на:

1. Информацию об исполнителе (ИНН, ОГРН, юридический адрес);
2. Виды работ и их стоимость.
3. Сроки выполнения ремонта.

Один экземпляр договора (квитанции) об оказании услуг (выполнении работ) выдается исполнителем потребителю.

При нарушении сроков или обнаружении недостатков выполненной работы потребитель вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков.

СЛОЖНЫЕ ТОВАРЫ.

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ АНАЛОГИЧНОГО ТОВАРА НА ВРЕМЯ РЕМОНТА.

В отношении товаров длительного пользования (например, холодильника, телевизора, телефона и др.) потребитель имеет право потребовать безвозмездного предоставления аналогичного товара на период ремонта.



ВНИМАНИЕ! Такое требование необходимо предъявлять письменно!

Продавец обязан при предъявлении потребителем указанного требования в **3 дневный срок** безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет.

Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование **не распространяется**, установлен Постановлением Правительства РФ от 30.12.2020 № 2463, в него входят:

- автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы, прогулочные суда и плавсредства;
- электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях;
- электрические приборы бытового назначения, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи
- гражданское оружие;
- ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней.

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ - ГИС ЗППП.

ГИС ЗППП - это информационный ресурс направленный на информирование, консультирование и просвещение потребителей - <https://zppp.rospotrebnadzor.ru/>,



Справочник потребителя - данный раздел содержит алгоритм действий потребителя при возникновении спорных ситуаций, примерные формы документов по различным видам деятельности (претензии, исковые заявления и др.), ответы на часто задаваемые потребителями вопросы.

Виртуальная приемная - данный модуль создан для общения между потребителями и Роспотребнадзором, представляет собой площадку, где каждый потребитель может задать интересующий его вопрос и оперативно получить на него ответ специалистов

Советы по здоровому питанию - содержат рекомендации о правильном питании.

Продукция, не соответствующая обязательным требованиям - сведения о результатах проведенных проверок соответствия товаровна безопасность для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей.

Органы и организации в сфере защиты прав потребителей

Результаты проверок

Продукция, не соответствующая обязательным требованиям

Судебная практика

Новости

Технически сложные товары. Возможность возврата.

Покупая товары, мы рассчитываем, что будем пользоваться ими долгое время или сможем вернуть, если товар не подошел нам по каким-либо параметрам или сломался.

Если товар не подошел по форме, габаритам, расцветке, комплектации, размеру его можно вернуть или обменять в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Однако, не все товары можно вернуть. **К этой группе относятся технически сложные товары.** Постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463 «Об утверждении правил торговли» утвержден перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, в частности: технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года

А если технически сложный товар оказался некачественным.

В статье 18 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» говорится, что 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 первых пятнадцати дней** со дня передачи потребителю такого товара.

Требование о замене подлежит удовлетворению в течение 7 дней со дня его предъявления, а при необходимости дополнительной проверки качества – в течение 20 дней. Требование о возврате денежных средств подлежит удовлетворению в течение 10 дней.

По истечении пятнадцати дней при обнаружении недостатка в технически сложном товаре потребитель имеет право только на гарантийный ремонт.

Возврат денежных средств, после пятнадцати дней, уплаченных за товар, либо замена товара возможны в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка 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 настоящим Законом сроков устранения недостатков товара (срок ремонта не более 45 дней);
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Порядок действий потребителя.

При обнаружении в технически –сложном товаре недостатка 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.).

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).

При передаче товара для проведения проверки качества, потребителю необходимо получить акт, где должно быть указано с какой целью и в каком состоянии принимается 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 и в случае несогласия с ее результатами - оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Предоставление подменного товара.

В отношении товаров длительного пользования (например, холодильника, телевизора) потребитель имеет право потребовать безвозмездного предоставления аналогичного товара на период ремонта.

ВНИМАНИЕ! Такое требование необходимо предъявлять письменно!

Продавец обязан при предъявлении потребителем указанного требования в 3 дневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет.

Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, установлен Постановлением Правительства РФ от 30.12.2020 № 2463

В него входят, в частности:

- автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства;

- электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла, электрофены-щетки, электробигуди, электрические зубные щетки, электрические машинки для стрижки волос и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и кожными покровами);

- электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары).

*Информация подготовлена специалистами отделения
защиты прав потребителей – консультационного
центра с использованием СПС «Консультант Плюс».*

НАШИ КОНТАКТЫ:

г. Иркутск, ул. Трилессера 51, каб. 113

тел.: 8 (395-2) 22-23-88,

г. Иркутск, Пушкина 8, каб. 408

тел.: 8 (395-2) 63-66-22,

e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru

Негарантийный ремонт технически сложных товаров

У любой техники, есть заложенный производителем срок эксплуатации, но рано или поздно техника выходит из строя.

Однако, не все поломки техники могут подлежать гарантийному ремонту. Продавец (изготовитель, импортер) не обязаны безвозмездно устранять недостатки, если они возникли по истечении гарантийного срока.

Ремонт бытовой техники может производиться как в сервисном центре (ремонтной мастерской), так и на дому у потребителя, непосредственно по месту нахождения товара.

Платный ремонт технически сложных товаров относится к бытовым услугам, порядок оказания которых регулируется законом РФ «О защите прав потребителей» и Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации.

В недобросовестных сервисных центрах потребителям, как правило, обещают сделать бесплатную диагностику и установить причину поломки, при этом договор не заключается, а спустя некоторое время сотрудники сервисного центра сообщают по телефону, что товар отремонтировали и его можно забирать, при этом называют стоимость ремонта, которая может доходить до стоимости нового товара. Если потребитель отказывается от «услуги», то в ход идут уловки, связанные с угрозами невозврата «отремонтированной» техники.

Чтобы избежать вышеуказанную ситуацию, при передаче техники в ремонт рекомендуем обращать внимание на:

1. Информацию об Исполнителе.

Исполнитель – это организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Исполнитель обязан довести до сведения потребителя наименование своей организации, ее место нахождения, режим работы. Если исполнитель является индивидуальным предпринимателем, он предоставляет потребителю данные о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

Обращаем внимание, если ремонт произведен физическим лицом, то данные правоотношения не подпадают под действие законодательства о защите прав потребителей, а гражданин (мастер по ремонту) не обладает статусом Исполнителя.

2. Обязательность заключения договора.

Договор об оказании услуг (выполнении работ) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

- наименование и адрес исполнителя;
- вид и цена услуги (работы);
- точное наименование, описание и цена материалов (вещи);
- условия оплаты (отметка об оплате), даты приема и исполнения заказа;
- должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Один экземпляр договора об оказании услуг (выполнении работ) выдается исполнителем потребителю.

Договор об оказании услуг (выполнении работ) в отношении услуги (работы), исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться также путем выдачи кассового чека, билета и др.

Важно! При сдаче техники в сервисный центр нужно обратить внимание на то, чтобы в договоре было приведено подробное описание внешнего вида техники- наличия царапин, сколов, потертостей, трещин.

Почему это так важно?

Согласно Закона РФ «О защите прав потребителей», в случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в 3-дневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по

желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем».

3. Сроки оказания услуги (выполнения работ).

Исполнитель обязан в сроки, предусмотренные договором об оказании услуг (выполнении работ).

Если сервисный центр не успевает отремонтировать технику вовремя, то есть нарушает срок, установленный в договоре (квитанции), потребитель по своему выбору вправе: назначить исполнителю новый срок; потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги); отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

При выдаче отремонтированной бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов исполнитель обязан их осмотреть и **продемонстрировать их работу**.

Потребитель обязан в порядке и сроки, которые предусмотрены договором об оказании услуг (выполнении работ), с участием исполнителя осмотреть и принять выполненную работу (ее результат).

При обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) потребитель вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги); соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги); отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем.

При обнаружении недостатков в работе (услуге) потребитель должен заявить об этом исполнителю, предъявив письменную претензию, составленную в 2-х экземплярах. Один экземпляр вручается исполнителю, на втором представитель исполнителя делает отметку о принятии претензии с указанием даты и лица, принявшего претензию.

4. Срок хранения отремонтированной вещи сервисным центром.

В случае неявки потребителя за получением результата выполненной работы или иного уклонения потребителя от его приемки исполнитель вправе, письменно предупредив потребителя, по истечении 2 месяцев со дня такого предупреждения продать результат работы за разумную цену, а вырученную сумму, за вычетом всех причитающихся исполнителю платежей, внести в депозит.

Чтобы избежать негативных ситуаций при заключении договора на ремонт бытовой техники рекомендуем выбирать сервисные центры, которые имеют положительные отзывы потребителей, с полной и достоверной информацией об исполнителе услуг, месте нахождения, режиме работы, предоставлении гарантии.

*Информация подготовлена специалистами отделения
защиты прав потребителей – консультационного
центра с использованием СПС «Консультант Плюс».*

НАШИ КОНТАКТЫ:

г. Иркутск, ул. Трилиссера 51, каб. 113

тел.: 8 (395-2) 22-23-88,

г. Иркутск, Пушкина 8, каб. 408

тел.: 8 (395-2) 63-66-22,

e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru

Если обнаружен недостаток в технически сложном товаре.

Для многих покупателей покупка технически сложных товаров, особенно дорогостоящих таких как автомобиль, холодильник, стиральная машина, сотовый телефон, телевизор - значимое событие.

Технически сложные товары - это потребительские товары длительного пользования, имеющие сложное внутреннее устройство и выполняющие пользовательские функции на высокотехнологическом уровне с использованием различных энергоресурсов.

К таким товарам относятся, например, автотранспортные средства; холодильники и морозильники; стиральные и посудомоечные машины; электрические и комбинированные плиты, компьютеры и другое.

Полный перечень технически сложных товаров установлен постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924.

Совершая покупку, потребитель рассчитывает, что приобретенный товар прослужит долгие годы, однако нередко случаются ситуации, когда недостатки технически сложного товара выявляются уже в первый год гарантийного срока или даже через несколько дней после покупки товара.

Так что же такое недостаток в технически сложном товаре, и что делать при его обнаружении?

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.

Потребитель в случае обнаружения в технически сложном товаре 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.

Если недостатки обнаружались по истечении 15 дней со дня его передачи потребителю, то требования потребителя подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- ✓ обнаружение существенного недостатка товара (неустранимого недостатка или недостатка, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно);
- ✓ нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;
- ✓ невозможность использовать товар в совокупности более чем 30 дней в течение каждого года гарантийного срока из-за неоднократного устранения его различных недостатков.

Срок устранения недостатков товара определяется соглашением между продавцом и потребителем, при этом он не должен превышать 45 дней.

В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец обязан при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. При этом, на такие товары как автомобили и другие виды мототехники; мебель;

электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях; электрические, газовые и газозлектрические приборы бытового назначения, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи гражданское оружие; ювелирные изделия, **подменный фонд не предоставляется.**

Стоит помнить! При сдаче товара на гарантийный ремонт, срок действия гарантии продляется на тот период времени, в течение которого товар находился на ремонте.

*Информация подготовлена специалистами отделения
защиты прав потребителей – консультационного
центра с использованием СПС «Консультант Плюс».*

НАШИ КОНТАКТЫ:

г. Иркутск, ул. Трилиссера 51, каб. 113

тел.: 8 (395-2) 22-23-88,

г. Иркутск, Пушкина 8, каб. 408

тел.: 8 (395-2) 63-66-22,

e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru

Покупая товары, мы рассчитываем, что будем пользоваться ими долгое время или сможем вернуть, если товар не подошел нам по каким-либо параметрам или сломался.

Если товар не подошел по форме, габаритам, расцветке, комплектации, размеру его можно вернуть или обменять в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Однако, не все товары можно вернуть. К этой группе относятся технически сложные товары.

Постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463 «Об утверждении правил торговли» утвержден перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, в частности: технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года

ВАЖНО! ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫЙ ТОВАР НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА (БЕЗ НЕДОСТАТКОВ) НЕ ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ ИЛИ ОБМЕНУ, ЕСЛИ УКАЗАННЫЙ ТОВАР НЕ ПОДОШЕЛ ПО ФОРМЕ, ГАБАРИТАМ, РАСЦВЕТКЕ, РАЗМЕРУ ИЛИ КОМПЛЕКТАЦИИ.

А если технически сложный товар оказался некачественным.

В статье 18 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» говорится, что 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 первых пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.

Требование о замене подлежит удовлетворению в течение 7 дней со дня его предъявления, а при необходимости дополнительной проверки качества - в течение 20 дней. Требование о возврате денежных средств подлежит удовлетворению в течение 10 дней.

По истечении пятнадцати дней при обнаружении недостатка в технически сложном товаре потребитель имеет право только на гарантийный ремонт.

Возврат денежных средств, уплаченных за товар, либо замена товара возможны в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка 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 настоящим Законом сроков устранения недостатков товара (срок ремонта не более 45 дней);

- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Порядок действий потребителя.

При обнаружении в технически - сложном товаре недостатка 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.).

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).

При передаче товара для проведения проверки качества, потребителю необходимо получить акт, где должно быть указано с какой целью и в каком состоянии принимается 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 и в случае несогласия с ее результатами - оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Информация подготовлена специалистами отделения защиты прав потребителей – консультационного центра с использованием СПС «Консультант Плюс».

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru
г. Ангарск (обращаться в г.Иркутск)
г.Усолье-Сибирское, ул. Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово, (обращаться в г.Иркутск, г.Усолье-Сибирское)
г.Саянск (обращаться в г.Иркутск)
п.Залари (обращаться в г.Иркутск)
г.Тулун (обращаться в г.Иркутск)
г.Нижнеудинск, ул. Алейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru ,
г.Тайшет, ул. Старобазарная, 3-1н , тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск (обращаться в г.Иркутск)
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул. Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 15 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



**Технически сложные товары.
Возможность возврата.**

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

**Единый консультационный центр
Роспотребнадзора (Горячая линия) –
8-800-555-49-43**

Государственная информационная система Защиты прав потребителей - ГИС ЗППП - это информационный ресурс направленный на информирование, консультирование и просвещение потребителей - <https://zpp.rosпотребнадзор.ru/>

Данный информационный портал был создан с целью ознакомления граждан, с законодательством о защите прав потребителей, а также информирования о продукции не отвечающей Российским стандартам качества.

ГИС - ЗППП - портал, помогающий потребителям защитить свои права самостоятельно без лишних экономических и финансовых затрат, поскольку содержит образцы документов (претензии, исковых заявлений) по наиболее часто встречающимся нарушениям в сфере защиты прав потребителей.

Главная страница ГИС ЗППП - содержит следующие вкладки наиболее полезные для потребителя:

Справочник потребителя - данный раздел содержит алгоритм действий потребителя при возникновении спорных ситуаций, примеры

рассмотрения типовых конфликтных ситуаций, примерные формы документов по различным видам деятельности (претензии, исковые заявления и др.), ответы на часто задаваемые потребителями вопросы, связанные с приобретением товаров и заключением договоров на оказание услуг (выполнение работ).

Кроме того информация, разделена по сферам потребительского рынка, таким как розничная продажа, бытовые услуги, образовательные услуги и другие, что упрощает поиск возникающих у граждан вопросов.

Советы по здоровому питанию - содержат рекомендации о правильном питании.

Продукция, не соответствующая обязательным требованиям - данный раздел включает сведения о результатах проведенных в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей проверок соответствия товаров, работ, услуг установленным в соответствии с международными договорами Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами

Российской Федерации обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров, работ, услуг для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей.

Судебная практика - данный раздел включает материалы судебной практики по защите прав потребителей, в том числе судебные акты, принятые по результатам рассмотрения дел о защите прав потребителей с участием органа местного самоуправления и (или) общественного объединения потребителей, а также судебные акты с разъяснением по вопросам судебной практики по делам в области защиты прав потребителей.

Виртуальная приемная - данный модуль создан для оперативного общения между потребителями и специалистами Роспотребнадзора. Модуль «Виртуальная приемная» представляет собой площадку, где каждый потребитель может задать интересующий его вопрос и оперативно получить на него ответ

специалистов именно Вашего региона. В данном разделе «Виртуальная приемная» указаны основные разделы для обращения, содержащие ответы на вопросы по соответствующей тематике.

В том случае, если потребитель не нашел ответ на свой вопрос, то можно оставить обращение, самостоятельно заполнить предложенную форму, прикрепив необходимые документы, фотографии.

Данный информационный ресурс, является отличным помощником потребителя, при возникновении вопросов касательно действующего законодательства, а также пошаговую инструкцию о том, что делать в случае нарушения прав потребителя, и возможность получить информацию о продукции, которую лучше не использовать.

Подготовлено
с использованием материалов сайта:
<https://zpp.rospotrebnadzor.ru/>

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru
г. Ангарск (обращаться в г.Иркутск)
г.Усолье-Сибирское, ул. Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово, (обращаться в г.Иркутск, г.Усолье-Сибирское)
г.Саянск (обращаться в г.Иркутск)
п.Залари (обращаться в г.Иркутск)
г.Тулун (обращаться в г.Иркутск)
г.Нижнеудинск, ул. Алейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru ,
г.Тайшет, ул. Старобазарная, 3-1н , тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск (обращаться в г.Иркутск)
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул. Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 15 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



**Государственная
информационная система
Защиты прав потребителей –
ГИС ЗПП.**

Консультационный центр и пункты
по защите прав потребителей

Единый консультационный центр
Роспотребнадзора (Горячая линия) –
8-800-555-49-43

В начале 2019 года, Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) был создан **Единый консультационный центр Роспотребнадзора (ЕКЦ) – Горячая линия Роспотребнадзора 8-800-555-4943.** Это единый информационный канал, предназначенный для организации обработки поступающих звонков от граждан Российской Федерации, иностранных граждан, представителей юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

Единый консультационный центр Роспотребнадзора организован в целях консультирования граждан по вопросам санитарного законодательства и законодательства о защите прав потребителей, а также оперативное реагирование на внештатные ситуации.

Функционирование Единого консультационного центра Роспотребнадзора направлено на повышение доступности и качества консультирования населения, оперативного разрешения неблагоприятных ситуаций, своевременного перенаправления

обращения в государственные органы в соответствии с их компетенцией.

Все звонки, поступающие в ЕКЦ Роспотребнадзора с мобильного или городского телефона, зарегистрированного в РФ и находящегося на территории страны, являются БЕСПЛАТНЫМИ.

Для организации работы Единого консультационного центра создан колл-центр. Оператор центра:

- выполняет первичную обработку обращения;

- предоставляет справочную информацию (о телефонах, адресах, расположении и времени работы Управления и Центров);

- перенаправляет вызов, не относящейся к компетенции Роспотребнадзора;

- разъясняет порядок подачи письменного обращения;

- перенаправляет вызов в территориальное Управление и Центр (Роспотребнадзора) для консультирования и информирования, фиксации неблагоприятия и дальнейшего принятия мер, с учетом карты часовых поясов, в том числе времени работы специалистов (т.е. непосредственно переадресует вызов

на территорию, с которой поступило обращение, для дальнейшего консультирования граждан, а также возможности подойти на личный прием, в случае необходимости работы с документами потребителя).

Консультанты Управления и Центров вправе в одностороннем порядке прекратить разговор в случае:

- использования ненормативной лексики;

- оскорблении;

- плохой слышимости;

- невозможности установить суть обращения;

Также стоит отметить, что для обеспечения качества обслуживания, все разговоры записываются, письменные ответы на обращения в ЕКЦ Роспотребнадзора не предоставляются.

Внимание! Существует перечень вопросов, которые не относятся к компетенции Роспотребнадзора:

- Общественная безопасность и порядок (МВД РФ);

- Медицина и лекарственное обеспечение (Росздравнадзор);

- Реализация бензина и его качество (Росстандарт);

- Трудовые споры (Государственная инспекция труда);

- Повышение цен (Управление Федеральной антимонопольной службы);

- Наличные денежные расчеты (Федеральная налоговая служба);

- Строительство, а именно, нарушение при строительстве объектов различного назначения, самовольные постройки и пристройки к объектам капитального строительства (Инспекция государственного строительного надзора).

Подготовлено с использованием материала сайта: <https://zpp.rosпотребнадзор.ru/>

г.Иркутск, ул.Трилисера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru
г.Ангарск (обращаться в г.Иркутск)
г.Усолье-Сибирское, ул. Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово, (обращаться в г.Иркутск, г.Усолье-Сибирское)
г.Саянск (обращаться в г.Иркутск)
п.Залари (обращаться в г.Иркутск)
г.Тулун (обращаться в г.Иркутск)
г.Нижнеудинск, ул. Алейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru ,
г.Тайшет, ул. Старобазарная, 3-1н , тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск (обращаться в г.Иркутск)
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул. Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 15 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

Ждем Вас по адресам:

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»

Единый консультационный центр



РОСПОТРЕБНАДЗОР

8 800 555 49 43

Консультационные центр, пункты по защите прав потребителей

У любой техники, есть заложенный производителем срок эксплуатации, но рано или поздно техника выходит из строя.

По истечении гарантийного срока для устранения поломки товаров, в том числе технически сложных, потребителям довольно часто приходится обращаться в сервисные центры.



Платный ремонт технически сложных товаров относится к бытовым услугам, порядок оказания которых регулируется законом РФ «О защите прав потребителей» и Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации».

В недобросовестных сервисных центрах потребителям, как правило, обещают сделать бесплатную диагностику и установить причину поломки, при этом договор не заключается, а спустя некоторое время сотрудники сервисного центра сообщают по телефону, что технику отремонтировали и её можно забирать, при этом озвучивают стоимость ремонта, которая может быть равна стоимости нового товара.

Чтобы избежать вышеуказанную ситуацию, при передаче техники в ремонт рекомендуем обращать внимание на:

1. Информацию об Исполнителе.

Исполнитель - это организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Исполнитель обязан довести до сведения потребителя наименование своей организации, ее место нахождения, режим работы. Если исполнитель является индивидуальным предпринимателем, он предоставляет потребителю данные о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

Обращаем внимание, если вы обратитесь за оказанием услуги по проведению ремонта к физическому лицу, закон о защите прав потребителей на такие отношения распространяться не будет.

2. Обязательность заключения договора.



Договор об оказании услуг (выполнении работ) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

- наименование и адрес исполнителя;
- вид и цена услуги (работы);
- точное наименование, описание и цена материалов (вещи);
- условия оплаты (отметка об оплате), даты приема и исполнения заказа;
- должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Один экземпляр договора об оказании услуг (выполнении работ) выдается исполнителем потребителю.

! Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу) в сроки, предусмотренные договором, и не вправе увеличить стоимость услуги без вашего согласия.

Важно !

При сдаче техники в сервисный центр нужно обратить внимание на то, чтобы в договоре было приведено подробное описание внешнего вида техники - наличия царапин, сколов, потертостей, трещин, это поможет отстоять вам свои права, если сданный товар в сервисном центре повредят.

Согласно Закона РФ «О защите прав потребителей», в случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в 3-дневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем».

3. Сроки оказания услуги (выполнения работ).

Исполнитель обязан в сроки, предусмотренные договором об оказании услуг (выполнении работ).

Если сервисный центр не успевает отремонтировать технику вовремя, то есть нарушает срок, установленный в договоре (квитанции), потребитель по своему выбору вправе: назначить исполнителю новый срок; потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги); отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

При выдаче отремонтированной бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов **исполнитель обязан их осмотреть и продемонстрировать их работу.**

При обнаружении недостатков выполненной работы потребитель вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков выполненной работы; соответствующего уменьшения цены выполненной работы; отказаться от исполнения договора о выполнении работы и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем.

При обнаружении недостатков в работе (услуге) потребитель должен заявить об этом исполнителю, предъявив письменную претензию, составленную в 2-х экземплярах. Один экземпляр вручается исполнителю, на втором представитель исполнителя делает отметку о принятии претензии с указанием даты и лица, принявшего претензию.

Чтобы избежать негативных ситуаций при заключении договора на ремонт бытовой техники рекомендуем выбирать сервисные центры, которые имеют положительные отзывы потребителей, с полной и достоверной информацией об исполнителе услуг, месте нахождения, режиме работы, предоставлении гарантии.



*Информация подготовлена
с использованием СПС Консультант Плюс*

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru .
г.Ангарск (обращаться в г.Иркутск)
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 (обращаться в г.Иркутск)
п.Залари (обращаться в г.Иркутск)
г.Тулун (обращаться в г.Иркутск)
г.Нижнеудинск, ул. Алейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru ,
г.Тайшет, ул. Старобазарная, 3-1н , тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск (обращаться в г.Иркутск)
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул. Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 15 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Иркутской области»



Платный ремонт технически сложных товаров

Консультационный центр и пункты
по защите прав потребителей

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

Для многих покупателей покупка технически сложных товаров, особенно дорогостоящих таких как автомобиль, холодильник, стиральная машина, сотовый телефон, телевизор - значимое событие.

Технически сложные товары - это потребительские товары длительного пользования, имеющие сложное внутреннее устройство



исполняющие пользовательские функции на высокотехнологическом уровне с использованием различных энергоресурсов. К таким товарам относятся, например, автотранспортные средства; холодильники и морозильники; стиральные и посудомоечные машины; электрические и комбинированные плиты, компьютеры и другое.

Полный перечень технически сложных товаров установлен постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924.

Совершая покупку потребитель рассчитывает, что приобретенный товар прослужит долгие годы, однако нередко случаются ситуации, когда недостатки технически сложного товара выявляются уже в первый год гарантийного срока или даже через несколько дней после покупки товара.

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 обязательным 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.

Потребитель в случае обнаружения в технически сложном товаре 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.**

Если недостатки обнаружены по истечении 15 дней со дня его передачи потребителю, то требования потребителя подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

✓ обнаружение существенного недостатка товара (неустранимого недостатка или недостатка, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно);

✓ нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;

✓ невозможность использовать товар в совокупности более чем 30 дней в течение каждого года гарантийного срока из-за неоднократного устранения его различных недостатков.

Срок

устранения



недостатков товара определяется соглашением между продавцом и потребителем, при этом он **не должен превышать 45 дней.**

В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец обязан при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. При этом, на такие товары как автомобили и другие виды мототехники; мебель; электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях; электрические, газовые и газоэлектрические приборы бытового назначения, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи гражданское оружие; ювелирные изделия, подменный фонд не предоставляется.

Стоит помнить! При сдаче товара на гарантийный ремонт, срок действия гарантии продляется на тот период

времени, в течение которого товар находился на ремонте.

Алгоритм действий потребителя при обнаружении недостатка в технически сложном товаре

Если вы обнаружили недостатки в технически сложном товаре, рекомендуем следующий порядок действий:

1. Необходимо обратиться с претензией к продавцу. В претензии необходимо указать, какие именно недостатки обнаружены в товаре, 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.

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.

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

Информация подготовлена с использованием СПС Консультант Плюс

Ждем Вас по адресам:

г. Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru
г. Ангарск(обращаться в г.Иркутск)
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(обращаться в г.Иркутск)
п. Залари (обращаться в г.Иркутск)
г. Тулун(обращаться в г.Иркутск)
г. Нижнеудинск, ул.Алейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru ,
г. Тайшет, ул. Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г. Братск(обращаться в г.Иркутск)
г. Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г. Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г. Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п. Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 15 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



Если обнаружен недостаток в технически сложном товаре.

Консультационный центр и пункты по защите прав потребителей

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