

## **Памятка потребителю: технически сложные товары**

Защита прав потребителей регулируется Федеральным Законом «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-I (далее - Закон).

Приобретение технически сложных товаров ненадлежащего качества или с отсутствием необходимой информации об использовании технически сложных товаров является основным поводом для обращений граждан в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора.

При покупке таких товаров потребитель должен помнить, что требования к продавцу в отношении технически сложного товара с недостатками имеют некоторые ограничения, предусмотренные ст. 18 Закона.

Во-первых, потребитель 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.

Во-вторых, по истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Согласно преамбуле Закона, 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.

**Срок устранения недостатков в товаре, предусмотренный ст. 20 Закона, не должен превышать 45 дней, если этот срок не определен сторонами в письменной форме.**

**Перечень технически сложных товаров утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 № 924.**

### **Где проконсультироваться по вопросам защиты прав потребителей?**

Получить консультацию по вопросам защиты прав потребителей можно по бесплатному телефону Единого консультационного центра Роспотребнадзора 8-800-555-49-43.

Также действует информационно-справочная телефонная линия центрального аппарата Роспотребнадзора 8-800-100-0004, доступная по будням с 10.00 до 17.00 по московскому времени (перерыв с 12.00 до 12.45).

На сайте Роспотребнадзора можно найти и телефоны горячих линий территориальных органов, предоставляющих консультации или разъяснения, общественных приемных территориальных органов, консультационных центров и

пунктов по защите прав потребителей в субъектах РФ. Имеется и возможность направить обращение в электронном виде через специальную форму на сайте Роспотребнадзора (<https://www.rosпотребнадзор.ru/feedback/hotline2.php>).

Кроме того, в помощь потребителям запущен государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей (<https://zpp.rosпотребнадзор.ru/>) – на нем помимо нормативных правовых актов и информационно-аналитических материалов имеется справочник потребителя (включая памятки, видеоматериалы, примерные формы документов – претензий, исковых заявлений), советы по здоровому питанию, судебная практика, сведения о фактах нарушения требований техрегламентов и т. д. Там же с помощью "Виртуальной приемной" (<http://zpp.rosпотребнадзор.ru/Forum/Appeals>) можно получить виртуальные консультации по вопросам защиты прав потребителей.