***ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ***

**ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫЕ ТОВАРЫ**

***Какие товары относятся к технически сложным***

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

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, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой

Покупатель вправе осмотреть предлагаемый товар, потребовать проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации его действия.

**Обратите внимание!**

Технически сложные товары надлежащего качества (без недостатков) не подлежат обмену или возврату в течение 14 дней со дня покупки, т.к. относятся к группе технически сложных товаров бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (согласно Постановлению Правительства РФ №55 от 19.01.1998 г.).

При совершении покупки проверьте правильность заполнения гарантийного талона продавцом: все графы должны быть заполнены и заверены печатью магазина. Не забудьте взять кассовый и товарный чек.

**Обратите внимание!**

Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

**Если в технически сложном товаре в течение гарантийного срока обнаружены недостатки**

Если это произошло **в течение первых пятнадцати дней** с момента передачи товара потребителю, потребитель имеет право отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата денег за него, либо предъявить требование о замене на товар этой же или другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

Требование о замене подлежит удовлетворению в течение**семи дней**со дня его предъявления, а при необходимости дополнительной проверки качества - в течение **двадцати дней.**

Требование о возврате денег подлежит удовлетворению в течение**десяти дней.**

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.

Срок ремонта не должен превышать 45 дней. По окончании ремонта следует взять документ о том, какой именно недостаток был устранен.

Если ремонт осуществляется более 45 дней, либо в товаре обнаружены существенные недостатки, то потребитель имеет право предъявить требование о замене товара, либо возврате денег за него. Такое же право возникает у него и в том случае, если товар невозможно использовать в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

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.

**Обратите внимание!** Потребитель вправе потребовать также полного **возмещения убытков,**причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Если продавцу или изготовителю было заявлено требование о ремонте или замене технически сложного товара, то можно потребовать также предоставления Вам аналогичного товара на период ремонта или замены Вашего (этот товар должен быть предоставлен и доставлен в течение **трех дней).**

**Обратите внимание!**

Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства на период ремонта или замены Вашего товара не предоставляются (согласно Постановлению Правительства РФ №55 от 19.01.1998 г.).

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 счёт. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы (о чём должен сообщить продавцу) и в случае несогласия с её 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 её проведение.

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

**Гарантийный срок истёк или не был установлен**

**(но не прошло двух лет со дня покупки)**

В этом случае потребитель имеет право предъявить одно из указанных требований, но бремя доказывания того, что недостатки в товаре являются производственными, лежит на потребителе. То есть, если **потребитель**не получил удовлетворения своего требования, он **должен за свой счёт провести экспертизу качества данного товара.** Если экспертиза установит, что недостатки являются производственными, то потребитель будет вправе требовать удовлетворения своего требования и возмещения убытков (затрат на проведение экспертизы).

**Порядок действий потребителя**

Для удовлетворения любого из указанных выше требований необходимо обратиться к продавцу (изготовителю, импортёру) с **письменной претензии**, составленной в двух экземплярах, с чётко 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.