

Продавец обязан передать потребителю товар надлежащего качества, пригодный для использования в соответствии его назначением.

Образцы технически сложных товаров бытового назначения, предлагаемых для продажи, должны быть размещены в торговом помещении и сопровождаться краткими аннотациями, содержащими основные технические характеристики.

Лицо, осуществляющее продажу технически сложных товаров бытового назначения, по требованию потребителя проверяет в его присутствии комплектность товара, наличие относящихся к нему технических и (или) эксплуатационных документов, правильность цены.

В отношении технически сложного товара 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 15 дней указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных 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.

При этом под существенным недостатком следует понимать:

- неустранимый недостаток товара;
- недостаток товара, который не может быть устранен без несоразмерных расходов,

- недостаток товара (работы, услуги), который не может быть устранен без несоразмерной затраты времени;
- недостаток товара (работы, услуги), выявленный неоднократно;
- недостаток, который проявляется вновь после его устранения.

В случае выявления в товаре недостатка продавец обязан провести проверку качества, а при наличии спора о причине возникновения недостатка - экспертизу товара.

Предъявить претензии можно продавцу (исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру). Рекомендуется направить письменную претензию с описанием выявленного недостатка и указанием своих требований.

В соответствии с п. 5 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463, в случае поступления претензии потребителя продавец направляет ему ответ в отношении заявленных требований.

Также следует учитывать, что продавец обязан соблюдать сроки рассмотрения требований потребителя, которые установлены статьями 20, 21, 22 Закона «О защите прав потребителей: 7 дней на обмен товара, 10 дней на возврат стоимости товара, 45 дней на устранение недостатка.

При приобретении технически сложного товара также необходимо учитывать, что такой товар надлежащего качества обмену и возврату не подлежит.

Консультацию по защите прав потребителей можно получить в Управлении Роспотребнадзора по Республике Алтай по адресу: Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 173, тел. 8 (38822) 6-42-41.