**Права потребителя при обнаружении недостатков**

**в технически сложном товаре**

Если в технически сложном товаре обнаружился недостаток, то в соответствии с п.1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей Вы имеете право требовать:

**В ТЕЧЕНИЕ 15 ДНЕЙ СО ДНЯ ПЕРЕДАЧИ ТОВАРА ПОТРЕБИТЕЛЮ**

**4.Замена на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены**

**3.Незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом**

**2.Замена на товар этой же марки (модели, артикула)**

1. **Отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата**

**уплаченной суммы**

**ПО ИСТЕЧЕНИИ 15 ДНЕЙ СО ДНЯ ПЕРЕДАЧИ ТОВАРА ПОТРЕБИТЕЛЮ УКАЗАННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ УДОВЛЕТВОРЯЮТЯ В ОДНОМ ИЗ СЛУЧАЕВ**

1. **Обнаружение существенного недостатка;**

(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)

**2.Нарушение установленных Законом «О защите прав потребителей» сроков устранения недостатков товара;**

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

В соотв. с п.5 ст.18 Закона «О защите прав потребителей» продавец (изготовитель, уполномоченная организация, уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязаны принять товар ненадлежащего качества и в случае необходимости провести проверку качества.

Сдавая товар продавцу для проверки его качества, обязательно потребуйте взамен документ, в котором должно быть указано, какой товар принят, когда, для чего, а также отсутствие или наличия в товаре механических повреждений и следов вскрытия.

Потребитель вправе участвовать в проверке качества.

В случае спора о причинах возникновения недостатков продавец (изготовитель, уполномоченная организация, уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан провести экспертизу за свой счет в сроки, установленные Законом «О защите прав потребителей».

**Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя**

**1. Устранение недостатков:**

по соглашению сторон, отражая срок в договоре (ином документе)

(но не более 45 суток).

(в соотв. со ст. 20 Закона «О защите прав потребителей»)

**2. Замена товара ненадлежащего качества:**

* с проведением экспертизы – 20 дней.

(в соотв. со ст. 21 Закона «О защите прав потребителей»)

**3. Расторжение договора купли-продажи, возврат уплаченной суммы**

– 10 дней(в соотв. со ст. 22 Закона «О защите прав потребителей»);

**4. Соразмерное уменьшение цены товара** – 10 дней;

(в соотв. со ст. 22 Закона «О защите прав потребителей»)

**5. Возмещение расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим**

**лицом** – 10 дней.

(в соотв. со ст. 22 Закона «О защите прав потребителей»)

Также потребитель имеет право требовать возмещения всех убытков, возникших в результате продажи ему товара ненадлежащего качества или предоставления ненадлежащей информации о товаре. Данное требование должно быть удовлетворено в течение 10 дней.

Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение экспертизы в судебном порядке.

В соотв. с п.2 ст.17 Закона «О защите прав потребителей» иски о защите прав потребителей подаются **по выбору истца** по месту:

* жительства, пребывания истца;
* нахождения организации;
* жительства индивидуального предпринимателя;
* заключения, исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

В соотв. с п.3 ст.17 Закона «О защите прав потребителей» **потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины.**

За получением подробной консультации и правовой помощи  потребители могут обращаться:

— в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по телефонам 971-106;

— в Центр по информированию и консультированию потребителей  ФБУЗ «ЦГи Э в Новгородской области» по телефону 77-20-38, 73-06-77; Е-mail: [zpp.center@yandex.ru](mailto:zpp.center@yandex.ru)

— на «горячую линию» Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, телефон 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный).