

Большая часть обращений потребителей, поступающих в Роспотребнадзор по Республике Алтай, связаны с покупкой технически сложных товаров: это сотовые телефоны, планшеты, компьютеры и т.п.

В случае выхода из строя таких товаров потребитель, как правило, требует возврата денег у продавца, причем незамедлительно. Между тем, потребителям необходимо знать, что порядок разрешения этих ситуаций регламентирован статьей 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»:

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 пятнадцати дней**

со дня передачи потребителю такого товара. 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.

Если потребитель обратился в пятнадцатидневный срок, то продавец обязан удовлетворить его требования в соответствии со статьями 21 и 22 Закона (при замене в течение 20 дней, при расторжении договора в течение 10 дней). Для проведения проверки качества продавец обязан принять товар, а потребитель сдать.

За нарушение указанных сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

В случае, если срок 15 дней прошел, то потребитель вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков товара. Срок устранения недостатков товара определяется в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

Уважаемые потребители, знайте и умело пользуйтесь своими правами. Для получения консультации специалистов Роспотребнадзора по вопросам защиты прав потребителей звоните по тел: (38822)64241 по будням с 9-00 до 18-00, в пятницу рабочий день до 16-45, обеденный перерыв с 13-00 до 14-00.