

Потребители обращаются к сотрудникам Роспотребнадзора по Республике Алтай с вопросами о правомерности действий магазинов, направляющих товар на ремонт при выявлении недостатков в работе технически сложных товаров. Фактически, приобретенные технически сложные товары оказываются некачественными, и потребители считают, что им должны быть возвращены деньги за некачественный товар, либо предложен обмен.

По данному вопросу разъясняем.

Приобретая технически сложный товар (холодильник, телефон, телевизор и др.) продавец дает гарантию, это период когда Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, **вправе потребовать устранения недостатков** (ст.18 Закона «О защите прав потребителей»), а в случае нарушения срока на проведение гарантийного ремонта технически сложного товара, возврата денежных средств.

На основании п. 1 ст. 20 Закона «О защите прав потребителей» срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

Таким образом, направляя товар на экспертизу, проведение ремонта, продавцы не нарушают права потребителей.

Потребитель вправе расторгнуть договор купли-продажи технически сложного товара и потребовать возврата уплаченной за такой товар денежной суммы по основаниям нарушения продавцом срока проведения гарантийного ремонта.

В судебной практике имеется правовая позиция, согласно которой нарушение продавцом сроков устранения недостатков технически сложного товара, указанных в ст.

20 Закона, является самостоятельным основанием для предъявления потребителем требований об отказе от исполнения договора купли-продажи и о возврате уплаченной за товар денежной суммы.

Уважаемые потребители, знайте и смелее отстаивайте свои права! Сотрудники Роспотребнадзора по Республике Алтай готовы дать разъяснения по имеющимся вопросам в рабочие дни по телефону: (38822)64241 с 9-00 до 18-00, в пятницу до 16-45. Перерыв на обед с 13-00 до 14-00.