



К технически сложным товарам относятся, в частности, товары бытового назначения, например компьютеры, цифровые фото- и видеокамеры, телевизоры, холодильники, стиральные и посудомоечные машины ( [Перечень](#) , утв. Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924).

Если приобретенный вами товар относится к технически сложному товару, при обнаружении в нём недостатков рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

### **1. Обратитесь с заявлением (претензией) к продавцу**

Если приобретенный вами товар относится к технически сложному товару, при обнаружении в нем недостатков (независимо от их существенности) вы вправе вернуть его продавцу и [потребовать](#) его замены или возврата уплаченной за него суммы в течение 15 дней со дня передачи вам такого товара. Указанный срок исчисляется со дня, следующего за днем передачи товара.

По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

нарушены установленные сроки устранения недостатков товара;

невозможно использовать товар в совокупности более чем 30 дней в течение каждого года гарантийного срока из-за неоднократного устранения его различных недостатков;

обнаружен существенный недостаток товара.

При обнаружении в технически сложном товаре недостатков вам необходимо определиться с видом требования и обратиться с письменным заявлением (претензией) к продавцу.

Рекомендуем приложить к претензии копии документов, подтверждающих приобретение и оплату товара.

Отметим, что отсутствие чека или иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении ваших требований. Приобретение и оплата товара могут подтверждаться, в частности, свидетельскими показаниями.

Один экземпляр претензии вручите продавцу, попросив его на втором экземпляре зафиксировать факт и дату вашего обращения, либо направьте по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

## **2. Дождитесь рассмотрения вашего обращения продавцом**

В случае поступления от вас претензии продавец должен направить вам ответ в отношении заявленных требований ([п. 5](#) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463).

В связи с вашим обращением продавец обязан принять товар и при необходимости провести проверку его качества. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Вы вправе принимать участие в проверке качества товара, а также присутствовать при проведении экспертизы. Для этого рекомендуем согласовать с продавцом время и дату проведения проверки, а у экспертной организации - узнать о времени и дате проведения экспертизы.

Если в результате экспертизы товара будет установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые продавец (изготовитель) не отвечает, вы будете обязаны возместить ему расходы на проведение экспертизы, а также на хранение и транспортировку товара в связи с ее проведением.

Продавец обязан осуществить замену товара в течение семи дней, а в случае если проводится дополнительная проверка качества товара - в течение 20 дней со дня предъявления вами такого требования. Если у продавца в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца. Требования о возврате товара подлежат удовлетворению продавцом в течение 10 дней со дня предъявления требования.

За просрочку выполнения ваших требований продавец должен уплатить вам неустойку за каждый день просрочки в размере 1 % цены товара.

Если вы заявили требование об устранении недостатков в технически сложном товаре и срок их устранения не определен в письменной форме, эти недостатки должны быть устранены незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков, определяемый в письменной форме, не может превышать 45 дней.

#### **Шаг 4. Подайте исковое заявление в суд и дождитесь решения суда**

Если продавец не рассмотрел ваше обращение или не удовлетворил ваши требования, в том числе отказался принять товар, вы можете обратиться за судебной защитой своих прав, подав исковое заявление по месту вашего жительства или пребывания, адресу ответчика-продавца (организации или ее филиала) либо месту заключения договора купли-продажи.

По искам о защите прав потребителей вы как истец освобождены от уплаты госпошлины, если цена иска не превышает 1 млн рублей. Если цена иска превышает 1 млн рублей, то госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной исходя из цены иска и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 млн рублей.

Исковое заявление подается мировому судье, если размер исковых требований не превышает 100 тыс. рублей. Если цена иска выше, обращаться следует в районный суд.

По общему правилу соблюдение досудебного порядка урегулирования спора в данном случае необязательно. Исключения установлены для отдельных случаев. Однако целесообразно до обращения в суд направить продавцу претензию, чтобы в последующем иметь возможность взыскать штраф за отказ в ее удовлетворении.

В случае удовлетворения судом ваших требований, которые не были удовлетворены продавцом добровольно, суд взыскивает с продавца в вашу пользу штраф в размере 50% от суммы, присужденной вам судом.

При удовлетворении иска суд может также полностью или частично взыскать с ответчика заявленные вами судебные расходы и компенсацию морального вреда.

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