ДЕПАРТАМЕНТ ЭКОНОМИКИ ГОРОДА РОСТОВА-НА-ДОНУ

IIIPABA IIOTEPEBULEJIST IIPU O BHARYSKEHUUI BTOBARE HEJOCTATKOB



Статья 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков (в ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

- 1. Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:
 - потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
 - потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
 - потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
 - потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
 - отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

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.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

- (п. 1 в ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)
- 2. Требования, указанные в пункте 1 настоящей статьи, предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.
 - (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

3. Потребитель вправе предъявить требования, указанные в абзацах втором и пятом пункта 1 настоящей статьи, изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру.

(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 N 171-Ф3, от 25.10.2007 N 234-Ф3) Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

- 4. Утратил силу. Федеральный закон от 25.10.2007 N 234-ФЗ.
- 5. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-Ф3)

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

- (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-Ф3)
- (п. 5 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-Ф3)
- 6. Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-Ф3)

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный

предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

- (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-Ф3)
- (п. 6 введен Федеральным законом от 17.12.1999 N 212-ФЗ)
- 7. Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

(п. 7 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Рекомендации для потребителя

В случае обнаружения недостатков в товарах (работах, услугах) потребителю необходимо обратиться к продавцу товара (изготовителю, уполномоченной организации и т.д.) с письменной претензией с указанием недостатков товара и своих требований. Претензию нужно направить заказным письмом с уведомлением, либо вручить продавцу лично, с отметкой о вручении на втором экземпляре.

Требования потребителя подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией и т.д.) в течение десяти дней со дня его предъявления. В случае неудовлетворения заявленных в претензии требований потребитель в соответствии со ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» имеет право обратиться в суд.

Образцы претензий и исковых заявлений размещены на сайте Департамента экономики города Ростова-на-Дону www.zpp.rostov-gorod.ru

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ¹

утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 г. N 924

- 1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
- 2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования
- 3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
- 4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу
- 5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
- 6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями
- 7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины
- 8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления
- 9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления
 - 10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления
- 11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления
- 12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой
- 13. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями
 - (п. 13 введен Постановлением Правительства РФ от 27.05.2016 N 471)
- 14. Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические)
 - (п. 14 введен Постановлением Правительства РФ от 17.09.2016 N 929).

 $^{^{\}rm 1}$ утвержден во исполнение положений статьи 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ В ТОВАРЕ НЕДОСТАТКОВ – ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» ТОВАР НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА 5 требований: 1. Безвозмездное устранение Если свойства недостатков или Для Требования возмешение технически товара не 1-5 сложных позволяют Ваших расходов на это. 2. Соразмерное уменьшение товаров устранить его недостатки цены. 3. Замена на товар аналогичной Перечень технически марки. Требования сложных товаров 4. Замена на товар другой определяется 2-5 Правительством РФ 5. Отказ от исполнения договора (возврат товара и получение денег за него). Недостатки обнаружены Недостатки обнаружены по истечении 15 дней с момента А также полное в течение 15 дней с возмещение убытков момента покупки покупки Требования Требования 1-5, в случае Требования потребителя не подлежат удовлетворению: обнаружения существенных недостатков в товаре; а) если недостатки были оговорены нарушения сроков устранения продавцом; недостатков; б) если недостатки возникли в - невозможности использования результате: товара в течение каждого года - нарушения потребителем правил гарантийного срока в совокупности эксплуатации товара; более чем 30 дней, в связи с действий третьих лиц; неоднократным ремонтом. - действия непреодолимой силы.

НА КОМ ЛЕЖИТ БРЕМЯ ДОКАЗЫВАНИЯ ПРИЧИН ВОЗНИКНОВЕНИЯ НЕДОСТАТКА В ТОВАРЕ (РЕЗУЛЬТАТЕ РАБОТЫ) – ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» В ТОВАРЕ (РЕЗУЛЬТАТЕ РАБОТЫ) ОБНАРУЖЕН НЕДОСТАТОК ГАРАНТИЙНЫЙ HE **УСТАНОВЛЕН** СРОК УСТАНОВЛЕН, ИСТЕК Продавец (изготовитель). Претензии могут быть заявлены в разумный уполномоченная организация или срок, но в пределах 2-х лет. Продавец уполномоченный индивидуальный (изготовитель), уполномоченная организация предприниматель, импортер отвечает или уполномоченный индивидуальный за недостатки товара (результата работы), предприниматель, импортер отвечает за ЕСЛИ НЕ ДОКАЖЕТ, что они возникли недостатки товара (результата работы), после передачи товара (результата ЕСЛИ ПОТРЕБИТЕЛЬ ДОКАЖЕТ, что работы) потребителю вследствие они возникли до передачи ему товара потребителем нарушения правил (результата работы) или по причинам, использования, хранения возникшим до этого момента. транспортировки товара (результата работы), действий третьих лиц или непреодолимой силы. Поэтому приобретать товар (результат работы), в отношении которого установлен гарантийный срок, для потребителя ПРЕДПОЧТИТЕЛЬНЕЙ.

СПИСОК АДРЕСОВ, ТЕЛЕФОНОВ ОРГАНИЗАЦИЙ, КУДА МОЖЕТ ОБРАТИТЬСЯ ПОТРЕБИТЕЛЬ ДЛЯ ЗАЩИТЫ СВОИХ ПРАВ

1. Департамент экономики города Ростова-на-Дону Отдел туризма и защиты прав потребителей

Адрес для корреспонденции: 344002, г. Ростов-на-Дону,

ул. Б.Садовая, 47

Место нахождения: г. Ростов-на-Дону, ул. Советская, 55,

каб. № 9, 10

Прием граждан: понедельник-пятница: 10-00 – 17-00 час

Перерыв: 13-00 — 14-00 час. Телефоны: 251-98-10, 251-57-28 Сайт: www.zpp.rostov-gorod.ru

2. Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) по Ростовской области

Почтовый адрес: 344019, г. Ростов-на-Дону, ул. 18 линия, 17

Место нахождения: г. Ростов-на-Дону, ул. 18 линия, 17 Прием граждан: понедельник-пятница: с 09-00 – 18-00 час.

Перерыв: 13-00 – 14-00 час.

Телефон: 251-74-17

Телефон горячей линии: 8-800-100-74-17

Электронная почта: master@61.rospotrebnadzor.ru

Сайт: www.rospotrebnadzor.ru

3. Отдел защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Ростовской области

Почтовый адрес: 344017, г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, 31 Место нахождения: г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, 31 Прием граждан: понедельник-пятница 09-00 — 18-00 час.

Телефоны: 282-82-64, 282-82-63 Электронная почта: zpp@rpndon.ru

4. ФУГЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ростовской области» Консультационный центр для потребителей

Почтовый адрес: 344000, г. Ростов-на-Дону,

пр. Космонавтов, 29, каб. 2

Место нахождения: г. Ростов-на-Дону, пр. Космонавтов, 29, каб. 2

Прием граждан: понедельник-пятница 09-00 – 18-00 час.

Перерыв с 13-00 до 14-00

Телефон: 235-19-00

Электронная почта: zpp@donses.ru