

Что делать,
если покупка
оказалась
некачественной



Уценка или ремонт

Если заменить товар не получается из-за отсутствия подходящей модели или размера, вы вправе потребовать у продавца соразмерного уменьшения покупной цены. Для этого нужно написать претензию и в требованиях указать не замену товара, а уменьшение цены и возврат разницы.

Не хотите менять товар или забирать средства – можете требовать ремонт. Срок устранения недостатков по закону не должен превышать 45 дней. Также вы можете выбрать, кто будет заниматься ремонтом: продавец, стороннее лицо или вы сами, а продавец компенсирует расходы.



Когда можно вернуть товар

Если товар не входит в список технически сложных, сроки такие:

- товар на гарантии – в течение гарантийного срока;
- у товара есть срок годности – в течение срока годности;
- гарантийный срок не установлен – в течение двух лет после покупки.



Замена некачественного товара

Если приобретенный товар не соответствует заявленным качествам, вы имеете право его заменить.

После предъявления вами требования о замене, продавец обязан сделать это в течение 7 дней. Срок увеличится до 20 дней, если возникнет необходимость дополнительной проверки качества.

Если у продавца отсутствует необходимый товар для замены, срок увеличивается до 1 месяца. Также, в зависимости от товара, он обязан предоставить эквивалентную замену на это время. При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня его передачи вам.



Технически сложный товар (ТСТ)

Когда вы покупаете ТСТ и находите неисправность, не верьте продавцам, которые говорят, что товар возврату не подлежит и его можно только отремонтировать.

Согласно закону, если недостатки обнаружены в течение 15 дней со дня получения товара, то вы вправе его вернуть, потребовать назад деньги или замены на товар этой же или другой марки с перерасчетом покупной цены.

Перечень технически сложных товаров вы можете найти на государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей.



Верните деньги

Согласно закону, если вы обнаружили брак в течение гарантийного срока или срока годности, вы можете вернуть товар и потребовать свои средства. Вы можете не соглашаться на ремонт товара или снижение цены, если не хотите.

Продавец не вправе вам отказать в требовании из-за отсутствия кассового или товарного чека. И в течение 10 дней он обязан вернуть вам деньги.



Спорный момент

Бывают случаи, что при обнаружении недостатков у товара неясно – это производственный брак, неосторожность при транспортировке или неправильная вами эксплуатация.

В этом случае вы имеете право требовать провести экспертизу. Ее, как правило, проводят за счет продавца.

Если выяснится, что виноват производитель или продавец, – вам вернут деньги. Если продавец и производитель не виноваты, то вам придется возместить расходы на экспертизу.



Быть в курсе

Обратиться с вопросами качества продукции вы можете по телефонам горячих линий в территориальные органы Роспотребнадзора, их телефоны можно найти на официальных сайтах.

Единый консультационный центр Роспотребнадзора: **8-800-555-49-43** (звонок бесплатный).

Также на государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей размещена вся актуальная информация по вопросам качества: **zpp.rosпотребнадзор.ru**

Использована информация сайта <https://vk.com/duma>

Составитель: М.А. Рыжкова, зав. центром правовой информации

Внимание! Информация для всех!

В МКУК «Обоянская межпоселенческая библиотека» действует Центр правовой информации.

Услугами центра могут пользоваться все жители Обоянского района.

ЦЕНТР ПРАВОВОЙ ИНФОРМАЦИИ ЭТО:

- комплексное информационное обслуживание через электронную базу данных «Консультант Плюс», «Законодательство России»;
- официальные документы администрации района;
- фонд федеральных законов, Указов президента РФ, постановлений правительства РФ;
- папки законов, постановлений, других официальных документов и комментарии по актуальным темам.
- периодические издания правового характера;
- справочники по праву, комментарии к законодательству, научная, юридическая литература;

Адрес: г. Обоянь

ул. Ленина, 36

тел.: 8(47-141)2-17-81

E-mail: psrioboyan2002@mail.ru

Сайт: <http://мбиблиотека.рф/>

Время работы с 8 до 17 часов, кроме субботы и воскресенья

