Памятка потребителю

**«Порядок действий потребителя при покупке товара ненадлежащего качества»**

*Уважаемый потребитель, выполняя последовательно каждый пункт данного порядка вы сможете добиться восстановления своих прав при продаже товара ненадлежащего качества!*

1. Вам необходимо написать претензию в адрес организации, в которой был приобретен товар ненадлежащего качества, с подробным описанием недостатка товара (Претензия пишется в свободной форме с обязательным указанием наименования юридического и (или) фактического адреса организации. Кроме того, в претензии указываются контактные данные потребителя, направляющего претензию (адрес проживания, телефон, адрес электронной почты).

*Часть 2 статьи 18 Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 22.12.2020) "О защите прав потребителей" (далее — Закон).*

 В обязательном порядке в претензии необходимо указать одно из следующих требований:

замена на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

замена на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

соразмерного уменьшения покупной цены;

незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

 Также, в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом 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.

В случае если товар является сложным техническим устройством, 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 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.

*Часть 1 статьи 18 Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 22.12.2020) "О защите прав потребителей"*

Претензия направляется продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

*Часть 1 статьи 19 Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 22.12.2020) "О защите прав потребителей"*

2. После направления претензии, Вам необходимо дождаться ответа организации, в которой был приобретен товар ненадлежащего качества, на Вашу претензию.

Ответ на претензию должен быть дан в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования. (Таким образом срок начинает исчисляться с момента регистрации входящего номера (постановка штампа о входящем) в претензии, если претензия сдается «нарочно», либо при получении почтового уведомления о доставке, если претензия направлена по почте. Направленный организацией ответ в десятидневный срок по почте не считается пропущенным вне зависимости от даты доставки письма.)

*Статья 22 Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 22.12.2020) "О защите прав потребителей"*

3. В случае отсутствия ответа на претензию или ответ, по Вашему мнению, противоречит законодательству Вам необходимо обратиться в суд. В соответствии с частью 1 статьи 17 Закона защита прав потребителей осуществляется **только** судом.

Иск о восстановлении своих прав Вы можете направить в суд по месту:

нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;

Вашего местожительства или пребывания;

заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

*Часть 2 статьи 17 Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 22.12.2020) "О защите прав потребителей"*

При подаче иска о защите своих законных интересов в сфере защите прав потребителей, Вы освобождены от уплаты государственной пошлины.

*Часть 3 статьи 17 Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 22.12.2020) "О защите прав потребителей"*

Очень надеемся, что данная информация окажется Вам полезной.

(Памятка разработана министерством промышленности и торговли Приморского края).