

Алгоритм действий потребителя

Товар приобретен дистанционным способом

товар надлежащего качества

товар ненадлежащего качества

да

нарушен товарный вид, потребительские свойства, имеет индивидуально-определенные свойства и может использоваться исключительно приобретающим его потребителем

да

В удовлетворении претензии продавец откажет

нет

Возможен отказ от товара:

- до его передачи;
- в течение 7 дней после передачи;
- в течение 3 месяцев с момента передачи товара, если нет в письменной форме информации о порядке и сроках возврата товара

да

Гарантийный срок установлен

да

Гарантийный срок истек

нет

Товар входит в перечень № 924*

да

С момента покупки прошло более 15 дней

да

Недостаток существенный

нет

- ремонт (до 45 дн. если есть договор; незамедлительно – если договора нет);
- уменьшение цены (срок- до 10 дн.)

нет

С момента покупки прошло 2 года

нет

Потребитель доказал, что недостатки возникли до передачи товара ему или по причинам, возникшим до этого момента

нет

В удовлетворении претензии продавец откажет

да

Возможен:

- обмен (срок - до 1 мес.),
- обмен с перерасчетом цены (срок – до 1 мес.)
- возврат (срок – до 10 дн.),
- ремонт (до 45 дн. если есть договор; незамедлительно – если договора нет),
- уменьшение цены (срок - до 10 дн.)

При необходимости потребители могут обратиться в Министерство торговли и услуг Республики Башкортостан по адресу: г. Уфа, ул. Цюрупы, д. 13, кабинет 703 или по телефону «горячий линии» 8-347-218-09-78

Правительство Российской Федерации
постановление
от 10 ноября 2011 г. № 924
«Об утверждении перечня технически сложных товаров»

В соответствии со [статьей 18](#) Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемый [перечень](#) технически сложных товаров.
2. Признать утратившим силу [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 13 мая 1997 г. N 575 "Об утверждении перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1997, N 20, ст. 2303).

Председатель Правительства
Российской Федерации
В.ПУТИН

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

Перечень технически сложных товаров

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)