

Департамент потребительского рынка
Ростовской области



**СРОКИ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ
ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ
И ИНДИВИДУАЛЬНЫМИ
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯМИ
ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ
(Для организаций
и индивидуальных предпринимателей)**



Департамент потребительского рынка
Ростовской области



СРОКИ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ И ИНДИВИДУАЛЬНЫМИ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯМИ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Телефоны горячей линии:
8(863)301-0-103,
+7(961)301-0-103

Сайт
www.zppdon.ru
www.zppdon.rf

Ростов-на-Дону
2011

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Потребитель – гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары для личных бытовых нужд;

продавец – предприятие, организация, учреждение или гражданин-предприниматель, производящие товары для реализации;

недостаток товара – несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом или условиям договора, или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

существенный недостаток товара – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

безопасность товара – безопасность товара для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации;

уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель – организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранном продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продав-

цом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранном продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

импортер – организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации.

дорогостоящий товар – при возникновении спора между продавцом и потребителем вопрос о том, является ли товар дорогостоящим, решается судом с учетом конкретных обстоятельств дела.

технически сложный товар – перечень технически сложных товаров утвержден Постановлением Правительства РФ от 13 мая 1997 г. № 575.

СРОКИ СЛУЖБЫ, СРОКИ ГОДНОСТИ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ НА ТОВАР

На товар, предназначенный для длительного использования, **изготовитель вправе** устанавливать **срок службы** – период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании пункта 6 статьи 19 и пункта 6 статьи 29 Закона о защите прав потребителей.

Изготовитель **обязан** устанавливать **срок службы** товара длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.

Срок службы товара может исчисляться **единицами времени**, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и прочими единицами измерения исходя из функционального назначения товара (результата работы).

На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары изготовитель **обязан** устанавливать **срок годности** – период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению.

Продажа товара по истечении установленного срока годности, а также товара, на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, **запрещается**.

Изготовитель **вправе** устанавливать на товар **гарантийный срок** – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер **обязаны** удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 Закона о защите прав потребителей.

Изготовитель **вправе** принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока (дополнительное обязательство).

Содержание дополнительного обязательства изготовителя, срок действия такого обязательства и порядок осуществ-

вления потребителем прав по такому обязательству определяются изготовителем.

Продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем.

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ В ТОВАРЕ НЕДОСТАТКОВ

Согласно ст. 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. (далее – Закон) потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

1. потребовать замены на товар этой же марки (этой же модели и (или) артикула);

2. потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

3. потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

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

5. 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 Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ОТНОСИТЕЛЬНО ТОВАРА С НЕДОСТАТКАМИ

Требования потребителя	Срок выполнения	Примечание и статья в Законе РФ «О защите прав потребителей»
Устранение недостатков	незамедлительно	п.1 ст.20 срок был введен новой редакцией Закона РФ «О защите прав потребителей» от 17 декабря 1999 года, ранее был срок 20 дней
	45 дней	максимальный срок устранения недостатков
	20 дней	п.6 ст.19 устранение <u>существенных недостатков по истечению 2 лет, но в пределах срока службы</u>
Возмещение расходов по устранению недостатков	10 дней	ст.22
Уменьшение цены	10 дней	ст.22
Возмещение убытков в связи с расторжением договора	10 дней	ст.22
Предоставление аналогичного товара	3 дня	п.2 ст.20 срок был введен новой редакцией Закона РФ «О защите прав потребителей» от 17 декабря 1999 года, ранее был срок 7 дней

Замена товара	7 дней	Обычно (п.1 ст.21)
	20 дней	Если необходима проверка качества (п.1 ст.21)
	1 месяц	Если товара нет в продаже (п.1 ст.21)
	при завозе товара	Если товара нет в продаже в районе сезонного завоза товаров (п.1 ст.21)

!Если при продаже товара продавец сообщил о недостатках товара, то потребитель не вправе обращаться с требованиями по поводу этих недостатков. Доказательством того, что продавец сообщил об этих недостатках, может служить запись в документах на товар, в товарном чеке и др. В некоторых случаях доказательством может являться сам факт продажи товара в магазине уцененных товаров, в комиссионном магазине и др.

Если же при покупке товара отдельные недостатки были оговорены, это не лишает покупателя права предъявить претензии по поводу других обнаруженных недостатков, которые не были оговорены при покупке.

Например, потребителю продан холодильник, на корпусе которого есть царапина, о чем потребителю было известно при покупке. В период гарантийного срока обнаружен дефект реле холода. Поскольку возникший дефект не связан с недостатком, о котором стороны договорились при заключении договора, потребитель сможет обратиться к продавцу (изготовителю) с соответствующей претензией. В случае возникновения спора последнее слово в определении существенности недостатков остается за судом.

! Закон позволяет потребителю в каждом конкретном случае самому решить: оставить ли себе вещь, потребовав

ее незамедлительного бесплатного ремонта или соразмерного уменьшения цены; либо отказаться от товара, заменив его на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; или потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Исключение составляют случаи, когда товар, в котором выявлен недостаток, относится к технически сложным или дорогостоящим. В этом случае покупатель вправе требовать 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.

В соответствии со **ст. 503 ГК РФ** потребитель вправе потребовать расторжения договора купли-продажи товара независимо от того, насколько существенными были нарушения требований к его качеству.

Пункт 3 данной статьи ГК РФ предусматривает возможность предъявления покупателем требований о замене технически сложного товара или отказе от исполнения договора розничной купли-продажи и возврате уплаченной за товар

суммы только в случае существенного нарушения требований к его качеству (п. 2 ст. 475 ГК РФ).

! Следует отметить, что реализация покупателем любого из этих правомочий по его выбору не лишает его права требовать от продавца возмещения убытков в полном объеме.

Перечень **технически сложных** товаров, в отношении которых требование о замене может быть предъявлено потребителем только при обнаружении в нем существенных недостатков, утвержден Постановлением Правительства РФ от 13 мая 1997 г. № 575.

К таким товарам относят:

- автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним,
- мотоциклы, мотороллеры,
- снегоходы,
- катера, яхты, лодочные моторы,
- холодильники и морозильники,
- стиральные машины автоматические,
- персональные компьютеры с основными периферийными устройствами,
- тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки, мотокультиваторы.

Договором розничной купли-продажи могут быть установлены повышенные требования к качеству товара, либо товар может быть более низкого качества (ст. 496 ГК РФ). Главным условием осуществления этих прав является то, что покупатель не был предупрежден продавцом о ненадлежащем качестве товара.

СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕМ ТРЕБОВАНИЙ В ОТНОШЕНИИ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА

Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 Закона **требования** к 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.

Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю.

Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключе-

нии или сборке, в нем имеются недостатки), гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств.

Если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи.

Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию.

!Продолжительность срока годности товара должна соответствовать обязательным требованиям к безопасности товара.

Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар.

Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором. В случае, если на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части товара, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором.

Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, потребитель вправе предъявить требования

в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие, независимо от истечения гарантийного срока на основной товар. Сроки доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, предоставляемой потребителю.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет **менее двух лет** и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, **но в пределах двух лет**, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 настоящего Закона, если докажет, что недостатки товара возникли **до его передачи потребителю** или по причинам, возникшим до этого момента.

В случае выявления **существенных недостатков** товара потребитель вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении **двух лет** со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или **в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы**.

Если указанное требование не удовлетворено в **течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем** или обнаруженный им недостаток товара является неустраняемым, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные Законом требования или вернуть товар

изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

СРОКИ УСТРАНЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА

Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) **незамедлительно**, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать **срок пять дней**.



Схема 1. Порядок и сроки устранения недостатков товара

В случае, если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определен-

ный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о **новом сроке** устранения недостатков, товара.

При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины **не являются** основанием для заключения соглашения о таком **новом сроке** и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного **требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить** потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет.

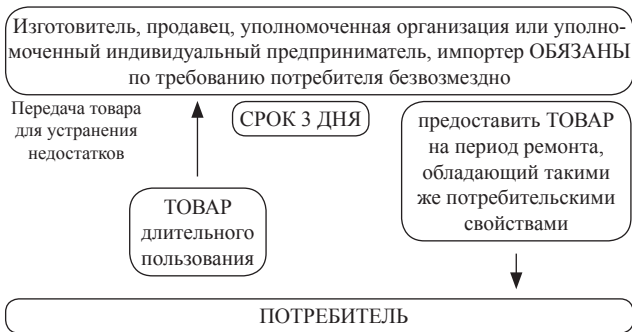


Схема 2. Порядок и сроки предоставления потребителю товара длительного пользования, на период ремонта сданного для устранения недостатков товара длительного пользования.

Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации.

К товарам **длительного пользования**, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, относятся:

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства.

2. Мебель.

3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла).

4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары).

5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта. При выдаче товара изготовитель (продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан предоставить

в письменной форме потребителю информацию о дате обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара, о дате передачи товара потребителем для устранения недостатков товара, о дате устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах) и о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.

ЗАМЕНА ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) **обязан заменить такой товар в течение семи дней** со дня предъявления

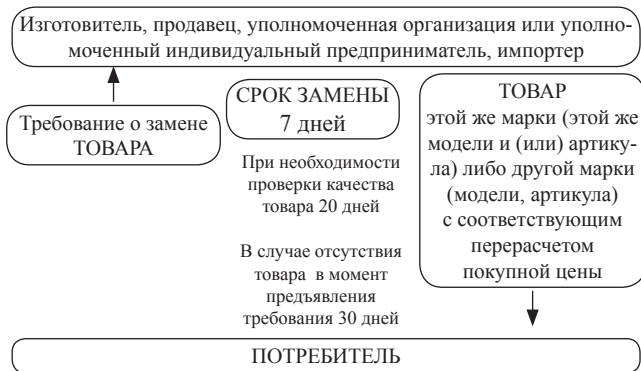


Схема 3. Порядок и сроки замены товара ненадлежащего качества

указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) – в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.

Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении.

При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет.

СРОКИ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправле-

ние недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) **в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования**



Схема 4. Порядок и сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

При требовании покупателя уменьшить цену на приобретенный товар соразмерно имеющимся в нем недостаткам дефект должен быть такой, что не мешает использовать товар по назначению, но он в то же время снижает его качество и цену. Например, царапина на кожаной сумке.

ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1. Если в организацию поступает претензия от потребителя, то ее необходимо принять и зарегистрировать с указанием даты, времени поступления, фамилии и должности лица ее принявшего. Если претензия потребителя не будет принята, то он может направить ее в адрес предприятия заказным письмом с уведомлением о вручении. Анонимные письма предприятия вправе не рассматривать.

2. Претензию следует рассмотреть и дать ответ заявителю в течение 10 календарных дней. В своем ответе не отступайте от предмета претензии, аргументируйте свою позицию, ссылайтесь на условия договора и положения закона (если уверены, что Вы правы). Отвечая на претензию потребителя, помните, что Ваш отзыв может быть использован в суде в качестве свидетельства позиции Вашей компании. Если есть возможность достичь соглашения с потребителем в досудебном порядке, обязательно укажите о своем намерении в ответе на претензию.

3. В случае, если потребителю предлагается какая-то компенсация, следует разъяснить порядок ее получения. Передача денег должна быть оформлена письменной распиской с указанием суммы, даты, имени и координат получившего. В расписке должно быть указано, за что потребитель получил компенсацию. В случае, если компенсация производится не в денежном выражении а, например, в форме скидок, альтернативных или дополнительных услуг, необходимо получить письменное подтверждение согласия потребителя на такую форму компенсации.

4. Если потребителя не устроит ответ предприятия, то он вправе обратиться в суд.

ВЫВОДЫ

Если покупатель приходит в магазин с целью сдать на ремонт неисправную вещь, то чаще всего продавец направляет его в сервисный центр. Иногда покупателю приходится везти, например, телевизор на другой конец города. При этом, требование продавца доставить товар к месту ремонта своими силами не совсем законно, так как, во-первых, товар приобретали в магазине, а не в сервисном центре, и по закону потребитель может вернуть его продавцу, а продавец должен решить, где и как отремонтировать товар. Во-вторых, если вес товара превышает 5 килограммов, то в соответствии с п. 7 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» (далее – Закон) доставка его к месту ремонта и обратно потребителю осуществляется силами и средствами продавца. Об этих обстоятельствах продавцы предпочитают не вспоминать, экономя на транспортных расходах и незаконно возлагая их на плечи потребителей.

СРОКИ РЕМОНТА

По общему правилу ст. 20 Закона, срок ремонта, устанавливаемый письменным соглашением сторон, не может превышать 45 дней, причем календарных, а не рабочих.

Во время гарантийного ремонта потребитель не должен испытывать неудобства, связанные с отсутствием приобретенных товаров длительного пользования.

Если для устранения недостатков товара длительного пользования требуется определенный срок, то согласно п. 2 ст. 20 Закона продавец обязан в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта аналогичный товар, обеспечив доставку за свой счет. При условии

предъявления со стороны потребителя соответствующего требования, которое следует представить в письменном виде. Оформляется это требование в виде заявления, в двух экземплярах, один из которых передается продавцу, а на втором он ставит отметку о получении (этот экземпляр остается у потребителя). Если в трехдневный срок требование не будет выполнено, потребитель имеет право обратиться в суд с требованием об уплате неустойки за просрочку исполнения законного требования. Размер неустойки составляет 1% от стоимости товара за каждый день просрочки выполнения вашего требования (ст. 23 Закона).

Однако право на получение аналогичного товара на время ремонта распространяется не на все товары. Исключения составляют товары длительного пользования, Перечень которых утвержден Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55.

По окончании ремонта необходимо проверить отметки о продлении гарантийных обязательств продавца. В соответствии с п. 3, 4 ст. 20 Закона в случае ремонта товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня вашего обращения с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта.

Если ремонт производился путем замены комплектующих, на которые установлены свои гарантийные сроки, то гарантия на новые комплектующие не может быть ниже гарантии замененных деталей. Срок такой гарантии начинается с момента окончания ремонта.

ОТКАЗ ОТ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА КУПЛИ-ПРОДАЖИ

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.

СРОКИ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ
ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ
И ИНДИВИДУАЛЬНЫМИ
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯМИ ТРЕБОВАНИЙ
ПОТРЕБИТЕЛЯ

Формат 60x84/32. Бумага офсетная. Печать офсетная.
Гарнитура Times New Roman.
Усл. печ. л. 1. Тираж 3000 экз.
Заказ № 700.

Отпечатано в типографии ООО «Альтаир»:
г. Ростов-на-Дону, пер. Ахтарский, 6.
Тел. 248-47-89.
E-mail: oooaltair_office@mail.ru