

В общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай увеличилось количество обращений от граждан с вопросом о том, кто и в течение какого времени обязан выдать товар длительного пользования из подменного фонда, в случае выхода товара из строя. В связи с этим разъясняем, что одно из прав закрепленных ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» (далее Закон) гласит, что «Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе: потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара». При этом срок устранения недостатков определяется сторонами в письменном виде и **не может превышать 45 дней** (п.1 ст.20 Закона).

В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем в письменном виде 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. Обращаем внимание, что не все товары длительного пользования предоставляются из подменного фонда, исключениями являются:

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, электрофены-щетки, электробигуди, электрические зубные щетки, электрические машинки для стрижки волос и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и кожными покровами)

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.

Указанный перечень является закрытым.

Если с изготовителем и продавцом все более или менее понятно, то относительно уполномоченной организации часто возникают вопросы. Так, потребитель приобрел сотовый телефон у Индивидуального предпринимателя, а после проявления дефекта отнес его в сервисный центр указанный в гарантийном талоне. Магазин на заявление о выдаче из подменного фонда аппарата на время ремонта мотивированно отказал, порекомендовав обратиться в сервисный центр с аналогичным заявлением.

Для прояснения ситуации разъясняем. Согласно преамбуле Закона «уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель (далее - уполномоченная организация или уполномоченный 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 (продавцом) 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»

Таким образом, приняв аппарат, сервисный центр принял на себя обязанности по ст.20 Закона в полном объеме, отсюда у него и возникла обязанность предоставить подменный аппарат в соответствии с п.2 ст.20 Закона. В данном случае уполномоченность сервисного центра ограничивается исключительно пределами ст.20 Закона, т.е. безвозмездным устранением недостатков (гарантийным ремонтом).

За нарушение сроков, предусмотренных ст.20 Закона, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара. Следовательно, и отвечать по ст.23 Закона за нарушение срока ремонта и предоставления подменного аппарата, может и сервисный центр.

Закон гласит, что потребитель может потребовать выдачи из подменного фонда только товар, обладающий этими же основными потребительскими свойствами. Следовательно, при написании заявления о выдаче из подменного фонда необходимо руководствоваться данными предоставленными производителем (продавцом) в соответствии со ст.10 Закона. Указанную информацию можно найти в технической документации (инструкциях, маркировке и прочей документации прилагаемой к товару).

Надеемся, что наши рекомендации помогут Вам реализовать свои права, предоставленные Законом.

Напоминаем, что по вопросам защиты прав потребителей проконсультироваться со специалистами можно по телефону: (38822)64241 по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00, в пятницу с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 16-45.