

В Роспотребнадзор по Республике Алтай продолжают поступать обращения жителей региона по вопросам сроков проведения гарантийного ремонта товаров и прав потребителей при нарушении этих сроков.

В связи с этим, разъясняем. В соответствии с положениями статьи 18 закона РФ "О защите прав потребителей, потребитель при обнаружении недостатка в товаре вправе потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара.

На основании статьи 20 закона РФ срок устранения недостатков, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать 45 дней, т.е. стороны вправе установить срок ремонта и меньшей продолжительности. При этом речь в законе идет о календарных, а не рабочих днях.

В случае, если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков.

В соответствии со статьей 20 закона РФ "О защите прав потребителей" в случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный срок исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта.

При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новые комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененные комплектующее изделие или составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено договором, и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта. При выдаче товара после ремонта 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; - о дате передачи товара потребителем для устранения

недостатков товара; - о дате устранения недостатков товара с их описанием; - об использованных запасных частях (деталях, материалах); - о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.

В соответствии с пунктом 2 статьи 23 закона РФ "О защите прав потребителей" в случае если товар не был отремонтирован в установленный срок, потребитель вправе предъявить к продавцу (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю) иные требования, предусмотренные статьей 18 закона:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать возмещения расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Кроме того, за нарушение сроков устранения недостатков, замены товара ненадлежащего качества, возврата уплаченной за товар денежной суммы, 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.

Потребитель не должен испытывать неудобства, связанные с отсутствием приобретенного товара во время длительного гарантийного ремонта. Поэтому согласно п.2 ст.20 Закона РФ изготовитель, продавец, либо уполномоченная организация обязаны при предъявлении потребителем письменного требования в 3-хдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет.

Уважаемые потребители! Знайте и не стесняйтесь отстаивать свои права. Помните – сила потребителя – в знании закона! В случае нарушения ваших потребительских прав проконсультироваться со специалистами Роспотребнадзора по Республике Алтай можно по телефону: (38822) 64241 по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00, по пятницам с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 16-45.