В Управление Роспотребнадзора по РА поступает большое количество звонков и обращений на личном приеме о сроках, установленных законодательством при возврате некачественного товара, а также при оказании услуг. Специалисты Управления поясняют:

**Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара**

Потребитель вправе предъявить требования к продавцу, связанные с недостатками товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности, а в случаях, когда гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу требования: о замене на аналогичный товар, соразмерном уменьшении покупной цены, незамедлительном безвозмездном устранении недостатков товара или возмещении расходов на их исправление потребителем или третьим лицом, отказе от исполнения договора купли-продажи и возврате уплаченной за товар суммы, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента (п. 5 ст. 19 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей» – далее Закон о защите прав потребителей).

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель также вправе предъявить указанные выше требования, если недостатки товаров в пределах двух лет со дня передачи их потребителю (п. 1 ст. 19 Закона о защите прав потребителей).

При этом обращаем внимание, что в отношении технически сложного товара (Перечень технически сложных товаров утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 г. № 924) в случае обнаружения в нем недостатков потребитель вправе предъявить требования о возврате денежных средств или обмене товара на аналогичный только в течение 15 дней с момента передачи товара.

По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев: обнаружения существенного недостатка товара; нарушения установленных Законом о защите прав потребителей сроков устранения недостатков товара; невозможности использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков (п. 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей).

Срок устранения недостатков товара не может превышать 45 дней (п. 1 ст. 20 Закона о защите прав потребителей)

Требование о замене товара ненадлежащего качества подлежит удовлетворению в течение 7 дней, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом – в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования. Если у продавца в момент предъявления требования отсутствует необходимый товар, то продавец должен обменять указанный товар в течение месяца со дня предъявления такого требования (ст. 21 Закона о защите прав потребителей).

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление 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, подлежит удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования (ст. 22 Закона о защите прав потребителей).

**Сроки предъявления потребителем требований в отношении товара надлежащего качества**

Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации, в течение 14 дней не считая дня его покупки, если он не включен в перечень товаров, не

подлежащих возврату или обмену (п. 1 ст. 25 Закона о защите прав потребителей)(Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 55).

В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, то потребитель вправе предъявить требование о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы, которое подлежит удовлетворению в течение 3 дней со дня возврата указанного товара (п. 2 ст. 25 Закона о защите прав потребителей).

**Сроки предъявления потребителем требований в отношении товара, реализуемом дистанционным способом продажи**

Потребитель вправе отказаться от товара проданного дистанционным способом в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение 7 дней. Если информация о порядке и сроках возврата товара ненадлежащего качества не была предъявлена в письменной форме в момент доставки товара, то потребитель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи (ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей).

**Сроки предъявления потребителем требований при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)**

Потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги) в течение гарантийного срока, а при его отсутствии, в пределах 2 лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или 5 лет в

отношении в строении и ином недвижимом имуществе (п. 3 ст. 29 Закона о защите прав потребителей).

Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования (п. 1 ст. 31 Закона о защите прав потребителей).

При выполнении работ из материала (с вещью) потребителя в случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества в течение 3 дней (п. 1 ст. 35 Закона о защите прав потребителей).

Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем (ст. 30 Закона о защите прав потребителей).

Уважаемые потребители, если Ваши права нарушаются, обращайтесь в Управление Роспотребнадзора по РА по адресу: г. Горно-Алтайск пр. Коммунистический,173 телефон 8 (38822) 6-42-41.