

Сроки предъявления претензии для защиты прав потребителей при приобретении товаров.

Потребителей часто интересует вопрос, как разрешать ситуацию, если товар не подошел по размеру и его хочется обменять, либо вернуть, или приобретенный товар оказался ненадлежащего качества. Как правильно предъявить свои требования и в какие сроки?

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-I «О защите прав потребителей» предусматривает возможность разрешения спорных ситуаций между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем) в досудебном порядке.

Следует обратиться сначала непосредственно к продавцу (изготовителю) и предъявить требования о защите своих прав. Для этого необходимо составить и подать письменный документ – претензию. Это и есть досудебный (претензионный) порядок урегулирования спора по вопросам защиты прав потребителей.

Кого-то одного, конкретного определенного срока, для подачи претензии потребителем законодательством не предусмотрено. Срок предъявления претензии зависит от оснований ее подачи.

Сроки предъявления требований в отношении качественного товара.

Многие недовольственные товары надлежащего качества потребитель вправе обменять на аналогичные у продавца, у которого он приобрел товар, если последний не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Исключение составляют недовольственные товары, которые не подлежат возврату и обмену, перечень которых утвержден Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463. К ним относятся например: предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, ювелирные изделия, технически сложные товары бытового назначения и др. Также не подлежат обмену и возврату продовольственные товары надлежащего качества.

По общему правилу срок предъявления требования об обмене (возврате) недовольственного товара надлежащего качества составляет 14 дней, не считая дня покупки товара.

Сроки предъявления требований в отношении недостатков товаров

При обнаружении в товаре недостатка, согласно ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» потребитель имеет право потребовать:

- возврата денежных средств за товар;
- замены товара,
- уменьшение цены товара,
- устранение недостатка (ремонт).

1. Сроки предъявления требований по недостаткам товара, на который установлен гарантийный срок

Потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) товара требования по его недостаткам, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности товара (п. 1 ст. 19 Закона № 2300-1).

Гарантийный срок товара исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, этот срок исчисляется со дня изготовления товара.

Для сезонных товаров (например, обуви) гарантийный срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона, который определяется субъектами РФ, исходя из климатических условий.

2. Срок предъявления требований по недостаткам товара, на который гарантийный срок или срок годности не установлен или составляет менее 2-х лет.

В данном случае требования по некачественному товару предъявляются при обнаружении недостатков **в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю**, если более длительные сроки не установлены законом или договором. Потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) претензию, если докажет, что недостатки возникли до передачи ему товара или по причинам, возникшим до этого момента. То есть в данном случае бремя доказывания возникновения недостатка (проведение независимой экспертизы) лежит на потребителе.

3. Срок предъявления требований по недостаткам в технически сложном товаре

Специальный срок установлен для предъявления требований по недостаткам в технически сложных товарах (бытовая техника, автомобили, мототранспорт, компьютеры, мобильные телефоны и др.). **Потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо замены товара можно только в течение 15 дней со дня передачи товара потребителю.**

Позднее указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев: если обнаружен существенный недостаток товара (недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно); нарушены установленные законом сроки устранения недостатков товара (45 дней); невозможно использовать товар более 30 дней (в совокупности) в течение любого года гарантийного срока из-за неоднократного устранения различных недостатков товара.

Требование о ремонте возможно предъявить в течение всего гарантийного срока.

Претензия должна быть составлена в двух экземплярах, один из которых передается адресату, а на втором экземпляре уполномоченное лицом (продавец, менеджер, администратор, управляющий) делает отметку о получении претензии, и этот экземпляр претензии остается у вас.

Если по каким-либо причинам сотрудники адресата отказываются принимать претензию либо ставить свою подпись на вашем экземпляре, отправьте претензию по почте заказным письмом с описью вложений и уведомлением о вручении на адрес регистрации юридического лица или Индивидуального предпринимателя.

*Информация подготовлена специалистами
Консультационного центра по защите прав потребителей
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»*

*НАШИ КОНТАКТЫ: г. Иркутск,
ул. Трилиссера 51, каб. 113 тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
ул. Пушкина 8, каб. 101, тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
E-mail: zpp@sesoirkutsk.ru*