

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай поступают обращения потребителей с вопросом, что делать, если в товаре проявился дефект по истечении гарантийного срока.

Специалисты Управления разъясняют, что отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1.

В случае обнаружения в товаре недостатков потребитель вправе обратиться к продавцу либо изготовителю, уполномоченной организации, или уполномоченному индивидуальному предпринимателю в течение гарантийного срока с претензией по качеству товара.

Гарантийный срок на товар и его комплектующие изделия может быть установлен в договоре купли-продажи, в руководстве по гарантийному обслуживанию, на этикетках, указан в технической документации, прилагаемой к товарам, или иным способом.

В случае выявления в товаре существенного недостатка, по истечении гарантийного срока и двух лет с момента приобретения товара, потребитель вправе предъявить претензию к изготовителю с требованием о безвозмездном устранении недостатков в товаре в течение срока службы или в течение 10 лет со дня передачи товара потребителю, в случае не установления срока службы.

При этом обязанность доказать, что недостатки возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента, лежит на потребителе.

Требование об устранении недостатка должно быть исполнено в течение 20 дней. Если недостатки не устранены в течение 20 дней со дня предъявления потребителем претензии или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю требования, предусмотренные ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», а именно:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

- возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом.

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе вернуть изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

При непосредственном предъявлении претензии, ее необходимо составить в 2-х экземплярах. Один экземпляр передается изготовителю. На втором экземпляре изготовитель должен написать свою Ф.И.О., поставить подпись и дату предъявления претензии. Второй экземпляр остается у Вас в качестве доказательства предъявления претензий.

Если изготовитель отказывается принимать претензию, то Вам необходимо направить претензию посредством почтового отправления, заказным письмом с уведомлением о вручении и с описью вложений на юридический адрес предприятия.

В случае отказа в удовлетворении ваших требований, либо оставлении претензии без ответа, Вы вправе обратиться для защиты своих прав в суд.