**Памятка потребителю.**

**Сроки удовлетворения требований при продаже товаров с недостатками.**

**В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей» (далее – Закон) потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:**

**-** 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 незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

**-** отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

**Внимание!** Эти требования предъявляются в течение гарантийного срока или срока годности товара.

**Срок годности** - период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению. Сроки годности устанавливаются на продукты питания, парфюмерно - косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и подобные товары (результаты работы), которые по истечении определенного времени могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде, либо которые в процессе хранения или использования теряют свои потребительские свойства, в результате чего становятся непригодными для использования по назначению.

**Гарантийный срок** - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя.

В случае если гарантийные сроки или сроки годности на товар не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором (п. 1 ст. 19 Закона).

Отдельные особенности установлены в отношении технически сложных товаров, например, таких как автомобили, холодильники, морозильники, посудомоечные, автоматические стиральные, сушильные машины, кухонные комбайны, микроволновые печи, робот-пылесосы, инструмент электрифицированный, и другие товары, входящие в Перечень технически сложных товаров, утвержденный Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 г. N 924.

**В отношении таких товаров потребитель при обнаружении в нем недостатков вправе в течение 15 дней со дня покупки:**

**-** потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы;

**-** предъявить требование о его замене на товар этой же марки или на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены.

**По истечении указанного срока требования о возврате денежных средств или замене товара подлежат удовлетворению только в случаях:**

**-** обнаружения существенного недостатка товара;

**-** нарушения сроков устранения недостатков товара;

**-** невозможности использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

**Сроки удовлетворения требований потребителей:**

* Замена товара на товар этой же или другой марки – **7 дней.** При необходимости дополнительной проверки качества – **20 дней.** При отсутствии необходимого для замены товара – **1 месяц;**
* Соразмерное уменьшение цены – **10 дней;**
* Безвозмездное устранение недостатков – **не более 45 дней;**
* Возврат уплаченной за товар денежной суммы - **10 дней.**

**Ответственность продавца за просрочку выполнения требований потребителей:**

Если сроки удовлетворения требований все-таки нарушены продавцом, потребителю необходимо обратиться к продавцу с письменной претензией, составленной в двух экземплярах. Подать претензию можно несколькими способами: вручить лично, отправить по почте, вручить при свидетелях.

В случае отказа в удовлетворении законных требований в добровольном порядке, потребитель имеет право обратиться в суд для защиты своих прав, а также с иными требованиями, предусмотренными законом.

**В случае просрочки исполнения требований потребителя потребитель вправе предъявить продавцу следующие требования:**

**-** взыскании неустойки (пени) в размере 1 % цены товара;

**-** возмещении убытков;

**-** возмещении морального вреда.

В случае удовлетворения судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Юрисконсульт филиала

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии

в Омской области в Калачинском районе»

М.Ж. Сагнаева 8(38155) 27-126, 8-913-627-47-38