Защита прав потребителей

Предоставление подменного товара на время ремонта

Очень часто возникают ситуации, когда при сдаче товара в ремонт потребитель требует  предоставить ему равноценный товар на время ремонта, и  в большинстве случаев получает отказ, примерно со следующей формулировкой: «У нас нет подменного фонда».

      Так на что же потребитель имеет право при сдаче товара в ремонт?

       В отношении товаров длительного пользования (например, холодильник, телевизор) изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в 3-х дневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами.

**Обращаем внимание! Требование о предоставлении подменного товара необходимо предъявлять письменно!**

Но, необходимо помнить, что существует Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется. Такой Перечень утвержден Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 и в нем находятся следующие товары:

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы к ним, номерные агрегаты (двигатель, блок цилиндров двигателя, шасси (рама), кузов (кабина) автотранспортного средства или самоходной машины, а также коробка передач и мост самоходной машины) к автомобилям, мотоциклам и другим видам мототехники, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства

2. Мебель

3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла, электрофены-щетки, электробигуди, электрические зубные щетки, электрические машинки для стрижки волос и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и (или) кожными покровами)

4. Электрические, газовые и газоэлектрические приборы бытового назначения, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи

5. Гражданское оружие, основные части гражданского огнестрельного оружия, патроны к гражданскому оружию, а также инициирующие и воспламеняющие вещества и материалы для самостоятельного снаряжения патронов к гражданскому огнестрельному длинноствольному оружию

6. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни.

За невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта аналогичного товара продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере 1% от цены товара (согласно п. 1 статьи 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Если продавец отказывается выплачивать неустойку в добровольном порядке, неустойка может быть взыскана через суд.

      Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа.

      При этом срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать 45 дней. Согласно сложившейся судебной практике данный срок не может быть продлен из-за отсутствия запасных частей на складе или необходимого оборудования.

      Гарантийный срок товара продлевается на время ремонта (п. 3 ст. 20 Закона «О защите прав потребителей»). Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием  об  устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта.

При возникновении вопросов по защите прав потребителей можно обратиться по телефонам:

**Единого Консультационного Центра Роснотребнадзора**

8 800 555 49 43 (круглосуточно, звонок бесплатный);

**Консультационного центра по защите прав потребителей (в рабочее время):**

8 (3012) 37-90-29, 8 (9025) 62 34 17, E-mail:[zpp@fbuz03.ru](mailto:zpp@fbuz03.ru) ;

**Консультационного пункта для потребителей (в рабочее время):**

в Заиграевском районе (Заиграевский, Кижингинский ) 8 (301)36(4-26-55), E-mail: [zaigraevo@fbuz03.ru](mailto:zaigraevo@fbuz03.ru)