



**Заместитель главы
Администрации
Аксайского района по
вопросам финансов и
бюджетной политики**

ул. Карла Либкнехта, д. 132,
г. Аксай, Ростовская область, 346720
E-mail: region@aksayland.ru
<http://www.aksayland.ru>

тел. +7 (86350) 4-39-59

Редактору районной
газеты «ПОБЕДА»
Лукиной Н.А.

На № _____ от _____

Уважаемая Наталья Андреевна!

Просим Вас опубликовать ниже приведённый текст.

Правовое информирование потребителей Аксайского района.

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 14.07.2022) «О защите прав потребителей», статья 21 «Замена товара ненадлежащего качества»

Пояснение к статье 21.

При обнаружении недостатка в товаре, согласно ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе предъявить требование о замене товара на товар аналогичной марки (модели, артикула) либо на такой же товар другой марки (модели, артикула), однако при реализации этого права необходимо учитывать некоторые особенности:

1) требование о замене сложно-технического или дорогостоящего товара может быть предъявлено только в случае, если обнаруженный недостаток является существенным;

2) при обращении к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю) потребитель не может требовать замены товара на такой же товар другой марки;

3) требование о замене товара на товар другой марки (модели, артикула) предполагает замену на такой же товар (т.е. при обнаружении недостатка в магнитофоне потребитель не вправе требовать замены магнитофона на телевизор).

Удовлетворить требование потребителя о замене товара продавец (изготовитель) обязан в семидневный срок с момента предъявления, а при необходимости проверки качества товара – в течение двадцати дней (все сроки в гражданском законодательстве начинают исчисляться на следующий день после наступления события, которым определено начало срока, согласно ст. 191 ГК РФ). Таким образом, если потребитель обратился в магазин с требованием о замене товара 2 февраля, то его требование должно быть удовлетворено до 9 февраля (включительно), а при необходимости проверки качества – до 22 февраля. Ответственность продавца за нарушение срока наступит соответственно с 10 или 23 февраля.

С целью установления причины возникновения недостатка производится проверка качества товара. Если причина недостатка уже установлена (допустим, на момент предъявления требования о замене потребитель уже обращался в сервисную организацию продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя) и получил заключение о причине недостатка), продавец не имеет права растягивать замену товара на 20 дней.

Случается, что необходимый потребителю товар отсутствует в день его обращения. В таком случае товар должен быть заменен в течение 1 месяца. Продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) на основании договора, обязаны доказать факт отсутствия товара для замены в день обращения потребителя.

Для районов Крайнего Севера и других регионов сезонного завоза товаров требование потребителя подлежит удовлетворению в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы, однако лишь в том случае, если необходимый для замены товар отсутствует в день обращения потребителя; в остальных же случаях применяются общие сроки.

Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, не бывший в употреблении, и согласно п. 2 ст. 21. Закона гарантийный срок при этом исчисляется заново – со дня передачи товара потребителю.

В случае, когда для замены товара требуется более 7 дней потребитель вправе потребовать в течении трех дней предоставить ему во временное пользование на период замены аналогичный товар длительного пользования, обеспечив его доставку за счет продавца (изготовителя либо уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя). Это правило не распространяется на товары указанные в Постановлении Правительства РФ от 19.01.98 № 55.

Если Вы считаете, что Ваши права были нарушены или вам нужна консультация специалиста, Вы можете обратиться на горячую линию Администрации Аксайского района по защите прав потребителей 8(86350)4-39-60.

Вас проконсультирует главный специалист отдела потребительского рынка Администрации Аксайского района Екатерина Геннадьевна Кракаускайте.

Исполняющий обязанности
Заместителя главы Администрации
Аксайского района по вопросам
финансов и бюджетной политики

В.В. Бессонов