



**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 20 «Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером)»

Пояснение к статье 20.

Один из способов реализации потребителями прав, предоставленных ст. 18 Закона, – устранение недостатков в товаре. Требование об устранении недостатков потребитель может предъявить изготовителю (продавцу, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру). Продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель при заключении договора купли-продажи обычно предоставляют потребителям перечень сервисных организаций, которые должны устранять недостатки в товаре. Эта информация обычно содержится в сопроводительной документации на товар (гарантийном талоне, руководстве по эксплуатации и т.п.).

Получив информацию о наличии сервисных организаций, потребитель не утрачивает право обращаться с требованием об устранении недостатков непосредственно к изготовителю (продавцу, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру). Но для ускорения процедуры устранения недостатков предпочтительнее обращаться непосредственно в указанную продавцом (изготовителем) сервисную службу.

Однако действующее законодательство не содержит каких-либо определений термина «незамедлительно». Этот срок можно определить как период времени, минимально необходимый для выполнения работ по обнаружению причины неисправности и устранению выявленного недостатка с учетом времени доставки товара к месту ремонта и обратно.

Допустим, для устранения недостатка в видеокамере необходимо произвести замену детали, и эта работа занимает несколько часов. Следовательно, недостаток будет считаться устраненным незамедлительно в том случае, если работа по его устранению выполнена в течение 1 дня после обращения потребителя. В целях избежания конфликтов рекомендуется при передаче товара в ремонтную организацию согласовывать конкретные сроки ремонта и указывать их в договоре (квитанции). Чтобы уйти от ответственности за нарушение сроков

ремонта, продавец (изготовитель) может использовать свое право согласования с потребителем срока устранения недостатков и начнет устанавливать заведомо длительные сроки (30—40 дней и т.п.). Для предотвращения этого можно применить положение п. 2 ст. 20: при возникновении недостатков в товаре длительного пользования потребитель вправе потребовать предоставления на период ремонта идентичного товара в безвозмездное пользование. Если срок ремонта установлен 2—3 дня, вряд ли потребитель потребует предоставления ему во временное пользование телевизора. Однако если продавец (изготовитель) или уполномоченная им ремонтная организация затягивают ремонт, то потребитель может на законных основаниях потребовать предоставления ему телевизора во временное пользование. Продавец обязан доставить товар к потребителю и обратно за свой счет. Перечень товаров, на которые требование о предоставлении во временное пользование не распространяется, утвержден постановлением Правительства РФ от 19.01.98 г. № 55.

Правило о продлении гарантийного срока на период ремонта, закрепленное в законе, является еще одним стимулом для быстрого устранения недостатков в товаре. Срок гарантии продлевается на все то время, в течение которого потребитель не пользовался товаром в связи с устранением его недостатка; этот срок исчисляется с момента обращения потребителя до момента выдачи товара из ремонта.

В случае, если в товаре в процессе ремонта заменяется составляющая часть или комплектующее изделие, на которые установлен самостоятельный гарантийный срок, то на новую часть (изделие) устанавливается срок гарантии той же продолжительности, что и на замененную часть, и исчисляется заново. Тогда гарантийный срок на товар в целом продлевается на период нахождения в ремонте. Допустим, срок гарантии на телевизор 1 год, на кинескоп – 2 года. Через 7 месяцев после покупки обнаружен дефект кинескопа и произведена его замена. Ремонт произведен в течение 20 дней. После ремонта срок гарантии на телевизор продлевается на 20 дней, а на кинескоп составляет 2 года и исчисляется с момента выдачи телевизора из ремонта.

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