

Правовое информирование потребителей Аксайского района.

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 14.07.2022) «О защите прав потребителей», статья 19 «Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара»

Пояснение к статье 19.

Срок гарантии, не превышающий двух лет, предоставляет потребителю право предъявлять претензии в отношении недостатков, обнаруженных в двухлетний период. Разница заключается именно в бремени доказывания причины возникновения недостатка: если покупатель обнаружил недостаток в период гарантийного срока, обязанность доказать причину возникновения дефекта лежит на изготовителе (уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере), а по истечении срока гарантии, но в пределах двух лет с момента покупки, бремя доказательства возлагается на потребителя.

Распространено ошибочное мнение, что потребитель должен заявить о своих претензиях в течение гарантийного срока (или двухлетнего срока), иначе он лишается права обращаться с такими требованиями. Но требование законодательства относится к моменту обнаружения недостатка, а не к моменту обращения за защитой своих прав.

В п. 2 ст. 19 Закона установлен порядок исчисления гарантийных сроков, сроков службы и сроков годности. При заключении договора купли-продажи (подробнее см. комментарий к ст. 10 настоящего Закона) информация об этих сроках должна быть доведена до сведения потребителей. Срок гарантии исчисляется с момента передачи товара потребителю, но из этого правила есть несколько исключений:

- 1) если дату передачи товара установить невозможно, то срок гарантии исчисляется с момента изготовления товара;
- 2) для сезонных товаров срок гарантии исчисляется с момента наступления соответствующего сезона.

Срок гарантии на составляющие и комплектующие части изделия, по общему правилу, считается равным сроку гарантии на основное изделие. Потребитель может предъявить претензии в связи с недостатками (если они обнаружены в пределах срока на основное изделие), если установленный изготовителем срок гарантии меньше срока на основное изделие. Изготовитель же вправе установить на комплектующие изделия и составные части срок большей продолжительности, чем на основное изделие, и тогда потребитель может предъявить претензии при обнаружении недостатка в течение срока, установленного изготовителем, независимо от истечения срока гарантии на основной товар.

Нередко случается, что товары работают в течение гарантийного срока, но выходят из строя на следующий день после его окончания. Ремонт таких изделий обходится достаточно дорого. Причиной таких поломок зачастую являются нарушения технологии производства. В таких случаях п. 6 ст.19 Закона дает дополнительные гарантии защиты интересов потребителей. Обнаружив в товаре существенный недостаток после истечения двухлетнего срока с момента передачи

товара потребителю, последний вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков товара. Требование может быть предъявлено изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и только в течение срока службы, а если он не установлен, то в течение десяти лет с момента передачи товара потребителю. Кроме того, потребитель обязан доказать, что недостаток возник до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента, а также что никаких других требований, кроме безвозмездного устранения недостатка, предъявить нельзя.

В случае если предъявленное с соблюдением вышеуказанных условий требование потребителя не удовлетворено в течение двадцати дней с момента обращения либо если недостаток товара неустраним, потребитель вправе потребовать замены товара на товар такой же марки (модели, артикула) либо вернуть товар изготовителю и потребовать возврата той суммы, которую он заплатил за товар.

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.