**Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков**

Ежегодно 15 марта отмечается Всемирный день прав потребителей, чтобы привлечь внимание всего мира к правам и потребностям потребителей.

Согласно преамбуле Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее – Закон) потребитель имеет право на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), о владельцах агрегаторов информации о товарах (услугах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов.

Таким образом, согласно статье 18 Закона при обнаружении в купленном товаре брака или иного недостатка, потребитель может по своему выбору предъявить продавцу одно из требований:

· заменить купленный товар на товар этой же марки (этой же модели и (или) артикула);

· заменить таким же товаром только другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

· соразмерно уменьшить покупную цену. Это требование имеет смысл предъявлять, если обнаруженные недостатки не особо влияют на использование товара (например, царапины);

· незамедлительно безвозмездно устранить недостатки товара (другими словами, отремонтировать товар) или возместить расходы на их исправление потребителем или третьим лицом;

· вернуть уплаченную за товар сумму.

Помимо перечисленного, потребитель вправе дополнительно требовать полного возмещения убытков, причиненных вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Как правильно предъявить требование? Роспотребнадзор рекомендует предъявлять выбранное требование в письменной форме. Это необходимо для того, чтобы зафиксировать факт своего обращения. Любые заявления и претензии подаются в двух экземплярах. Один экземпляр передаётся адресату, а на втором сотрудник, принявший документ, должен расписаться, поставить дату приёма документа, штамп или печать магазина (при наличии), а также указать свою должность, фамилию и инициалы. Если же никто не хочет принимать и подписывать претензию, то следует отправить её по почте заказным письмом с уведомлением о вручении. В этом случае доказательством отправки будет почтовая квитанция, а доказательством получения – уведомление. В случае, если продавец откажется добровольно удовлетворить заявленные потребителем требования либо оставит письменную претензию без ответа, то потребитель вправе обратиться в суд за защитой своих нарушенных прав.

В отношении технически сложных товаров закон устанавливает свои особенности предъявления и удовлетворения требований потребителей при обнаружении в таких товарах недостатков. Эти особенности закреплены в пункте 1 статьи 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей». Так, в указанном пункте определен срок для предъявления требований о возврате уплаченной суммы и о замене товара – в течение 15 дней со дня передачи потребителю такого товара. Также обозначены конкретные случаи, при которых указанные требования подлежат удовлетворению по истечении 15-дневного срока, а именно:

- обнаружение существенного недостатка товара;

- нарушение сроков ремонта товара, установленных статьей 20 Закона;

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

В соответствии со статьей 19 Закона требования в отношении недостатков товаров предъявляются потребителем в следующие сроки:

* в течение гарантийного срока;
* в течение срока годности товара (на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары);
* в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю (если гарантийный срок или срок годности не установлен);
* в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю (если гарантийный срок истёк, а потребитель способен доказать, что недостатки возникли до момента покупки товара);
* в течение срока службы товара или в течение 10 лет со дня передачи товара потребителю (если срок службы не установлен). Данный срок может быть применён при одновременном наличии следующих условий:
* - выявлены существенные недостатки товара;
* - требование предъявляется не продавцу, а изготовителю (уполномоченной организации, уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортёру);
* - потребитель предъявляет требование только о ремонте товара;
* - недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю.

Для того, чтобы удовлетворить заявленные вами требования, продавцу необходимо установить по какой причине (по вине изготовителя (продавца) или по вашей вине) в товаре возник недостаток. На первоначальном этапе назначается проверка качества товара, а затем в случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортёр обязаны провести экспертизу товара за свой счёт. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Следует иметь в виду следующее, если экспертиза установит, что недостаток возник в силу причин, за которые продавец не отвечает, последний вправе потребовать от потребителя оплаты работы экспертов, а также услуг по транспортировке и хранению товара, связанные с экспертизой.

Ведущий специалист-эксперт

Территориального отдела

Управления Роспотребнадзора по Кировской области

в Вятскополянском районе Хабибрахманова Р.Р.