

Защита прав потребителя. Действия при приобретении потребителем товара ненадлежащего качества

На практике нередко в ходе эксплуатации товара проявляется недостаток, который не был оговорен продавцом при продаже. В такой ситуации у многих потребителей возникают вопросы:

- какие права имеет потребитель;
- как надо поступать в ситуациях, когда права потребителя нарушены;
- кому и в какие сроки необходимо предъявлять претензии по качеству товара;
- каким образом потребители могут защитить свои права, если продавец (поставщик, изготовитель) отказывается удовлетворять обоснованные требования в отношении некачественного товара?

Отношения в области защиты прав потребителей регулируются гражданским законодательством, а также Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-З «О защите прав потребителей» (далее - Закон о защите прав потребителей).

Закон о защите прав потребителей распространяется на отношения между потребителями и изготовителями, продавцами, поставщиками, представителями, исполнителями, ремонтными организациями, возникающие из договоров розничной купли-продажи, подряда, аренды, страхования, хранения, энергоснабжения, комиссии, перевозки пассажира и его багажа, груза, возмездного оказания услуг и иных подобных договоров.

Изначально необходимо определить, кто же является **потребителем**.

Потребитель определен в соответствии со ст.1 Закона о защите прав потребителей как физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее товар (работу, услугу) или использующее товар (результат работы, услугу) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Итак, в ходе эксплуатации товара потребителем выявлен недостаток, который не был оговорен продавцом при продаже. Каков же алгоритм действий потребителя в данной ситуации?

Изначально необходимо определить, **какое требование может быть заявлено потребителем в отношении товара ненадлежащего качества**.

Замена недоброкачественного товара товаром надлежащего качества

В отношении данного требования законодательством о защите прав потребителей введены некоторые ограничения.

В соответствии с п.2 ст.20 Закона о защите прав потребителей требовать замены **технически сложного** или **дорогостоящего товара** потребитель вправе только в случае обнаружения в нем существенных недостатков.

Дорогостоящим товаром в соответствии с нормативными предписаниями ст.1 Закона о защите прав потребителей является товар, стоимость которого в **400 и более раз** превышает размер базовой величины, установленный на день реализации потребителю товара.

При этом под **существенным недостатком** товара понимается:

- 1) неустранимый недостаток;
- 2) недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов (в размере 30 % и более от стоимости товара, определяемой на момент устранения недостатка);
- 3) недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени (превышающих максимально допустимые затраты времени, установленные техническими нормативными правовыми актами на устранение аналогичного недостатка);

- 4) недостаток, который выявляется неоднократно или проявляется вновь после его устранения;
- 5) другие подобные недостатки.

Соразмерное уменьшение покупной цены товара

Поскольку **порядок определения суммы**, на которую может быть уменьшена покупная цена товара, законодательством не урегулирован, то размер суммы, подлежащей выплате, определяется по общему правилу **соглашением сторон**.

Определение размера уменьшения покупной цены товара может быть произведено следующими способами:

- 1) определение суммы, подлежащей выплате, по среднерыночному тарифу на услуги по ремонту идентичного (аналогичного) товара с соответствующими недостатками;

- 2) определение суммы, подлежащей выплате, по проценту потери товарного вида или потребительских свойств товара в связи с наличием соответствующих недостатков в товаре;

- 3) выплата разницы между себестоимостью (оценочной стоимостью) товара ненадлежащего качества и заявленной рыночной стоимостью данного товара.

В случае предъявления потребителем требования о соразмерном уменьшении покупной цены товара в расчет принимается цена товара на момент предъявления потребителем такого требования, а если оно добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены (п.3 ст.27 Закона о защите прав потребителей).

Незамедлительное безвозмездное устранение недостатков товара (гарантийный ремонт)

Особенностью данного требования является то, что согласно п.3 ст.22 Закона о защите прав потребителей в случае безвозмездного устранения недостатков товара гарантийный срок на него **продлевается на период, в течение которого товар не использовался**. Указанный период исчисляется со дня предъявления потребителем требования о безвозмездном устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта.

Требование о незамедлительном безвозмездном устранении недостатков товара потребитель вправе предъявить в **течение гарантийного срока** не только продавцу (изготовителю, поставщику), но и **ремонтной организации**, уполномоченной изготовителем (продавцом, поставщиком, представителем) на устранение недостатков товара (п.7 ст.20 Закона о защите прав потребителей).

Возмещение расходов по устранению недостатков товара

В целях фиксации продавцом (изготовителем, поставщиком) наличия в товаре производственного недостатка такое требование целесообразно заявлять продавцу (изготовителю, поставщику) до момента устранения недостатков в товаре и только после этого производить устранение заявленных недостатков.

Вместе с тем во избежание возможности предъявления потребителем указанного требования зачастую в документации, прилагаемой к товару (техническом паспорте, инструкции по эксплуатации, гарантийном талоне и т.п.), продавцом (поставщиком, ремонтной организацией) прописываются условия снятия товара с гарантийного обслуживания. Например, при выполнении ремонта неуполномоченными на то лицами или вмешательстве иных лиц и т.п. Однако такие положения не соответствуют нормам законодательства о защите прав потребителей, так как устанавливают не предусмотренные нормативными правовыми актами условия прекращения гарантийных обязательств продавца (изготовителя, поставщика, ремонтной организации).

О **недействительности условий договора**, ограничивающих права потребителя, указано в ст.19 Закона о защите прав потребителей, согласно которой условия договора, ограничивающие права потребителя по сравнению с правами, установленными Законом о защите прав потребителей и иным законодательством в области защиты прав потребителей, считаются ничтожными.

Потребитель в силу нормативных предписаний законодательства о защите прав потребителей вправе потребовать у продавца (изготовителя, поставщика) возмещения расходов, понесенных им по устранению недостатков товара.

Таким образом, возможность устранения недостатков товара самим потребителем или третьим лицом (которое предполагает вмешательство) предусмотрена Законом о защите прав потребителей и **право** на устранение недостатков товара **не может быть ограничено** условиями договора.

При этом в случае, если потребитель заявил требование по возмещению расходов, понесенных им по устранению недостатков товара, продавец, изготовитель, поставщик **могут быть освобождены от ответственности за соответствующие недостатки товара**, если докажут, что данные недостатки возникли вследствие неправильного осуществления ремонта потребителем или третьим лицом. Это исходит из нормы п.10 ст.20 Закона о защите прав потребителей, в соответствии с которой продавец отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли по вине потребителя.

Расторжение договора розничной купли-продажи и возврат уплаченной за товар денежной суммы

Необходимо помнить, что для возврата продавцу некачественного товара достаточно наличия в товаре **производственного недостатка**. Причем не имеет значения этот недостаток существенный или нет. При этом потребитель по требованию и за счет продавца должен вернуть полученный товар ненадлежащего качества (п.3 ст.20 Закона о защите прав потребителей). При возврате потребителю уплаченной за товар денежной суммы продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида, отсутствия технических документов (технического паспорта, инструкции по эксплуатации и т.п.) или других подобных обстоятельств.

Законодательно определено, что потребитель сам выбирает требование, которое он предъявляет в отношении некачественного товара. Продавец (поставщик, изготовитель) не вправе принимать самостоятельно решение за потребителя.

Вместе с тем законодательством установлены некоторые ограничения, при которых потребитель **не вправе заявить вышеуказанные требования**:

1) если продавец при продаже товара **предупредил** потребителя о наличии недостатков товара и сделал об этом отметку в документе, подтверждающем факт покупки, то потребитель не имеет права предъявлять претензии продавцу по оговоренным недостаткам;

2) если потребитель приобрел **конфискованный товар** или обращенный в доход государства иным способом и если покупателю была предоставлена такая информация о товаре, то такой товар (за исключением товаров, произведенных в Республике Беларусь) замене и возврату не подлежит. При этом потребитель вправе предъявить претензию производителю самостоятельно только в пределах установленных гарантийных сроков. Обязанность продавца предоставить потребителю информацию о том, что товар является конфискованным или обращенным в доход государства иным способом, установлена п.7 ст.7 Закона о защите прав потребителей и п.15 Правил розничной торговли.

В соответствии с п.32 Правил розничной торговли оплата товаров производится в форме наличного или безналичного расчета в установленном порядке.

В соответствии с п.15 Правил осуществления розничной торговли по образцам, утвержденных постановлением Совета Министров РБ от 15.01.2009 № 31 (далее - Правила

торговли по образцам), при торговле по образцам через интернет-магазин продавец обязан предоставить покупателям возможность расчета за приобретаемый в интернет-магазине товар путем **дистанционного перечисления денежных средств**.

Дистанционное перечисление денежных средств - это расчеты в наличной или безналичной форме посредством автоматизированной информационной системы единого расчетного и информационного пространства (АИС «Расчет»), мобильного и интернет-банкинга, с использованием электронных денег, банковских пластиковых карточек, через кассы банков и объектов почтовой связи, наложенным платежом при доставке товаров по почте, посредством иных платежей, которые обеспечивают поступление средств за оплату товара на расчетный счет продавца (п.2 Правил торговли по образцам).

Как следует из определения, перечень способов оплаты за товар не является закрытым, следовательно, эти способы применяются по выбору продавца.

В случае возврата товара расчеты с потребителем производятся в **том же порядке, в котором производилась его оплата**, если иное не установлено соглашением сторон.

Таким образом, если потребитель оплатил товар посредством банковской пластиковой карточки, то и возврат денежных средств, уплаченных за данный товар, будет произведен путем зачисления ему данной суммы на карт-счет банковской пластиковой карточки.

Зачастую при возврате денежных средств продавцом на карт-счет банковской пластиковой карточки потребителя возникает следующая ситуация: продавец перечисляет денежные средства в установленные законодательством сроки, т.е. в течение 7 дней с момента заявления требования о расторжении договора розничной купли-продажи и возврате денежных средств за товар ненадлежащего качества, а зачисление на карт-счет происходит через 10 дней после перечисления. В связи с этим потребитель считает, что его права нарушены и заявляет требование о выплате неустойки, предусмотренной п.1 ст.26 Закона о защите прав потребителей.

В данной ситуации необходимо иметь в виду, что требование потребителя будет считаться удовлетворенным в тот день, когда продавец произведет перечисление денежных средств на карт-счет банковской пластиковой карточки потребителя, а не в день их зачисления непосредственно на карт-счет. Поэтому оснований для выплаты неустойки за нарушение сроков, предусмотренных п.1 ст.25 Закона о защите прав потребителей, не имеется, так как права потребителя не нарушены.

Заявление потребителем требования в отношении некачественного товара при утере документа, подтверждающего факт его приобретения

В соответствии с общим правилом, установленным п.30 Правил розничной торговли, договор розничной купли-продажи считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю **кассового** (при продаже товаров с применением кассового оборудования) или **товарного** (при продаже товаров без применения кассового оборудования) **чека** либо иного документа, подтверждающего оплату товара, если иное не предусмотрено законодательством.

Случаи, когда юридические лица и индивидуальные предприниматели вправе принимать наличные денежные средства при продаже товаров **без применения кассового оборудования и (или) платежных терминалов**, определены п.31 Положения о порядке использования кассового оборудования, платежных терминалов, автоматических электронных аппаратов, торговых автоматов и приема наличных денежных средств, банковских платежных карточек в качестве средства осуществления расчетов на территории Республики Беларусь при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг, осуществлении деятельности в сфере игорного бизнеса, лотерейной деятельности, проведении электронных интерактивных игр, утвержденного постановлением Совета

Министров РБ и Нацбанка РБ от 06.07.2011 № 924/16 (далее - Положение о порядке использования кассового оборудования).

Отсутствие обязанности использовать кассовый суммирующий аппарат при приеме наличных денежных средств не освобождает продавца (изготовителя, исполнителя) от выдачи потребителю **документа, подтверждающего оплату товара** (выполнение работы, оказание услуги). В соответствии с п.11 ст.7 Закона о защите прав потребителей при реализации потребителю товара (выполнении работы, оказании услуги) продавец (исполнитель) обязан выдать ему кассовый (товарный) чек либо иной документ, подтверждающий оплату товара (выполнение работы, оказание услуги). При этом такое требование не распространяется на случаи, когда продавцом (исполнителем) является физическое лицо, осуществляющее реализацию товаров в рамках ремесленной деятельности или разовую реализацию товаров на рынке (выполняющее работы, оказывающее услуги).

Юридические лица и индивидуальные предприниматели, осуществляющие прием наличных денежных средств (в т.ч. авансовых платежей, задатка и денежных средств, принимаемых в качестве залога) при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг без применения кассового оборудования и платежных терминалов в случаях, предусмотренных в подп.31.1-31.3 (если стоимость единицы продаваемого непродовольственного товара составляет либо превышает 1 базовую величину), 31.12, 31.14-31.16, 31.19-31.21 п.31 Положения о порядке использования кассового оборудования, оформляют в соответствии с законодательством каждый факт приема наличных денежных средств **документом с определенной степенью защиты**, информация об изготовлении и реализации бланка которого включена в электронный банк данных бланков документов и документов с определенной степенью защиты и печатной продукции.

Перечень бланков документов и документов с определенной степенью защиты и печатной продукции, информация о которых подлежит включению в электронный банк данных бланков документов и документов с определенной степенью защиты и печатной продукции, утвержден постановлением Совета Министров РБ от 06.07.2011 № 912.

К бланкам документов с определенной степенью защиты относятся:

- квитанция о приеме наличных денежных средств;
- приходный кассовый ордер;
- товарно-транспортная накладная и др.

Форма квитанции о приеме наличных денежных средств при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) без применения кассовых суммирующих аппаратов и (или) специальных компьютерных систем и платежных терминалов утверждена постановлением Минторга РБ от 23.08.2011 № 34.

Продавец обязан заполнить:

- полное наименование организации;
- учетный номер плательщика;
- наименование товара, количество;
- цену за единицу товара;
- сумму оплаты;
- дату реализации.

Прием наличных денежных средств при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг в случаях, указанных в подп.31.1-31.3 (за исключением реализации непродовольственных товаров, стоимость единицы которых составляет либо превышает 1 базовую величину), 31.4-31.11, 31.18, 31.22-31.24 п.31 Положения о порядке использования кассового оборудования, осуществляется с отражением в **приходных кассовых ордерах** по окончании рабочего дня (смены) **общей суммы выручки за рабочий день (смену)**. Данный порядок приема наличных денежных средств не освобождает продавца (изготовителя, исполнителя) от выдачи по требованию покупателя

(потребителя) документа, подтверждающего факт приобретения товара, выполнения работы, оказания услуги, согласно Закону о защите прав потребителей и оформления документа, подтверждающего факт совершения хозяйственной операции, согласно Закону РБ от 12.07.2013 № 57-З «О бухгалтерском учете и отчетности».

В случаях, предусмотренных в подп.31.5, 31.6 и 31.11 (в части оказания на дому услуг, а также осуществления торговли с доставкой товаров на дом операторами почтовой связи и электросвязи) п.31 Положения о порядке использования кассового оборудования, при продаже (выдаче) покупателю (потребителю) документов, оформленных на бланках документов с определенной степенью защиты, прием наличных денежных средств может осуществляться без оформления приходных кассовых ордеров по окончании рабочего дня (смены).

Таким образом, при реализации потребителю товара продавец в соответствии с законодательством обязан выдать потребителю:

- **кассовый чек** в случаях, когда используется кассовый суммирующий аппарат;
- **квитанцию о приеме наличных денежных средств** - при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) без применения кассовых суммирующих аппаратов и (или) специальных компьютерных систем и платежных терминалов.

Если же потребителем документ, подтверждающий факт приобретения товара, утерян, то для подтверждения факта его приобретения могут использоваться:

- свидетельские показания;
- элементы потребительской тары (упаковки), на которых имеются отметки, подтверждающие, что приобретение товара осуществлялось у данного продавца;
- документы и другие средства доказывания, указывающие на приобретение товара у данного продавца.

Дополнительные права потребителя при продаже ему товара ненадлежащего качества

Потребитель в случае продажи ему товара ненадлежащего качества также в соответствии с нормами Закона о защите прав потребителей вправе:

1) **вернуть некачественный товар без потребительской тары (упаковки)** (п.3 ст.20 Закона о защите прав потребителей);

2) **требовать возврата крупногабаритного товара или товара весом более 5 кг ненадлежащего качества** продавцу (изготовителю, поставщику, представителю), а также доставку такого товара для ремонта, замены и возврата потребителю силами и **за счет продавца (изготовителя, поставщика, представителя).**

В случае неисполнения данной обязанности, а также если продавец (изготовитель, поставщик, представитель) не имеет своего места нахождения (места жительства) либо филиалов или представительств, иных обособленных подразделений в населенном пункте, являющемся местом жительства потребителя, доставка и возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и возвратом указанных товаров (п.11 ст.20 Закона о защите прав потребителей). Такие расходы можно отнести к убыткам, причиненным потребителю в связи с недостатками товара и (или) расторжением договора розничной купли-продажи либо возвратом товара ненадлежащего качества продавцу, возмещение которых потребитель вправе требовать у продавца в соответствии с Законом о защите прав потребителей. Но необходимо помнить, что потребитель должен документально подтвердить размер этих убытков (чеки, квитанции и т.п.);

3) предъявить изготовителю или продавцу **требование о предоставлении безвозмездно во временное пользование аналогичного товара на период ремонта товара длительного пользования либо замены на качественный товар.**

Вместе с тем при предъявлении данного требования имеются ограничения. Так, постановлением № 778 утвержден Перечень товаров длительного пользования, на период устранения недостатков или замены которых потребителю безвозмездно не предоставляется аналогичный товар, в который включены следующие товары:

- автомобили, мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами;

- прогулочные суда и другие плавучие средства бытового назначения;

- мебель;

- электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, электробигуди, электромашинки для стрижки волос, электромассажеры, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла и др.);

- электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары);

- игрушки.

Изготовитель или продавец обязаны удовлетворить требование потребителя о предоставлении безвозмездно во временное пользование аналогичного товара в **трехдневный срок** со дня его предъявления, а также обеспечить доставку потребителю такого товара за свой счет (п.2 ст.22, п.2 ст.23 Закона о защите прав потребителей).

Данное требование не подлежит удовлетворению, если оно заявлено при возврате некачественного товара, при проведении экспертизы качества товара в случае возникновения между потребителем и продавцом спора по вопросу наличия недостатков и причин их возникновения. Случаи, когда такое требование можно заявить, указаны в п.2 ст.22 (ремонт) и п.2 ст.23 (замена на качественный товар) Закона о защите прав потребителей. При предъявлении других требований выдача товара из подменного фонда **не предусмотрена**. Ведь при возврате товара потребитель и не может пользоваться этим товаром, так как он его вернул и ему возвращают денежные средства. Выдача товара из подменного фонда предусмотрена, если продавец согласен с требованиями потребителя (считает их обоснованными) и готов их удовлетворить, т.е. начать ремонт или (при отсутствии возможности) заменить товар. А если возникает спор, то это не является основанием для выдачи товара из подменного фонда на период ремонта, либо замены его на товар надлежащего качества, так как продавец уже свое мнение высказал (он считает, что заявленные требования необоснованные и поэтому проводится экспертиза);

4) при расторжении договора потребовать **возврата уплаченной за товар денежной суммы**, а также возмещения **разницы** между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения требования, а если требование добровольно не удовлетворено - на момент вынесения судом решения (п.4 ст.27 Закона о защите прав потребителей).

Право потребителя на возмещение разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения требования потребителя является своего рода гарантией того, что в случае возврата товара ненадлежащего качества он сможет приобрести соответствующий товар без доплаты разницы в цене, т.е. не нести убытки.

Кому и какие требования заявлять при продаже товара ненадлежащего качества

Далее необходимо определить, кому и какие требования можно заявить по качеству приобретенного товара.

В соответствии с нормами Закона о защите прав потребителей потребитель вправе заявить следующие требования в отношении товара ненадлежащего качества:

- **продавцу** - требования, указанные в пп.1-3 ст.20 Закона о защите прав потребителей;

- **изготовителю** - требования, указанные в подп.1.1, 1.3 и 1.4 п.1 ст.20 Закона о защите прав потребителей, либо о возврате уплаченной за товар денежной суммы в соответствии с п.4 ст.27 Закона о защите прав потребителей;

- **ремонтной организации**, уполномоченной изготовителем (продавцом, поставщиком, представителем) на устранение недостатков товара в течение гарантийного срока, - только требование о незамедлительном безвозмездном устранении недостатков товара;

- **поставщику (представителю)** - требования, указанные в подп.1.1, 1.3 и 1.4 п.1 ст.20 Закона о защите прав потребителей, а если указанные требования поставщиком не выполнены, потребитель вправе вернуть товар ненадлежащего качества поставщику и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы в соответствии с п.4 ст.27 Закона о защите прав потребителей. Требования поставщику (представителю) потребитель вправе предъявить только в следующих случаях:

- экономической несостоятельности (банкротства) продавца (изготовителя);
- приостановления или прекращения деятельности продавца (изготовителя);
- отсутствия у потребителя достоверных сведений о продавце (изготовителе);
- места нахождения или жительства изготовителя за пределами Республики Беларусь.

Сроки предъявления требований потребителя при продаже товара ненадлежащего качества

По общему правилу потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю, поставщику, представителю) требования, предусмотренные пп.1-3 ст.20 Закона о защите прав потребителей, в отношении недостатков товара:

1) в течение гарантийного срока, установленного изготовителем:

- продавцу, изготовителю, поставщику, представителю (п.1 ст.15 и п.1 ст.21 Закона о защите прав потребителей);

- ремонтной организации, уполномоченной изготовителем (продавцом, поставщиком, представителем) на устранение недостатков товара (п.7 ст.20 Закона о защите прав потребителей).

Продавец не вправе самостоятельно устанавливать или объявлять гарантийный срок на товар **меньше гарантийного срока, установленного изготовителем** (поставщиком), а также снимать гарантийный срок по тем или иным основаниям (например, уценка товара по причине наличия в нем недостатка и т.п.).

Гарантийный срок на товар, производимый за пределами Республики Беларусь, должен быть не менее гарантийного срока, предусмотренного законодательством Республики Беларусь (в частности, в технических нормативных правовых актах) для аналогичных товаров, производимых на территории Республики Беларусь. Если изготовителем товара, производимого за пределами Республики Беларусь, установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок, предусмотренный законодательством для аналогичных товаров, производимых на территории Республики Беларусь, поставщик обязан установить на такой товар гарантийный срок, предусмотренный законодательством (п.4 ст.13 Закона о защите прав потребителей).

Продавец вправе установить на товар **дополнительный гарантийный срок** сверх гарантийного срока, предусмотренного законодательством и (или) установленного изготовителем (поставщиком), а также гарантийный срок на товар, на который гарантийный срок изготовителем (поставщиком) не установлен и обязанность по установке которого не предусмотрена законодательством.

В соответствии со ст.21 Закона о защите прав потребителей гарантийный срок товара исчисляется с **момента передачи товара** потребителю, если иное не предусмотрено пп.3 и 4 ст.21 Закона о защите прав потребителей, иным законодательством или договором. Если момент передачи товара установить невозможно, этот срок исчисляется со дня изготовления товара;

2) **в течение гарантийного срока, установленного продавцом** в соответствии с частью второй п.5 ст.13 Закона о защите прав потребителей, - только продавцу (п.1 ст.15 и п.1 ст.21 Закона о защите прав потребителей).

Вместе с тем необходимо помнить, что в соответствии с п.10 ст.20 Закона о защите прав потребителей в случае, когда недостатки товара обнаружены потребителем в гарантийный срок, продавец, изготовитель, поставщик, представитель отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им правил пользования, хранения или транспортировки товара или действий третьих лиц либо непреодолимой силы;

3) **в течение 2 лет с момента приобретения товара**, если гарантийный срок изготовителем не установлен либо гарантийный срок составляет менее 2 лет, - продавцу, изготовителю, поставщику, представителю.

Необходимо отметить, что многие продавцы (поставщики, изготовители) считают, что установленный Законом о защите прав потребителей срок 2 года, в течение которого потребитель имеет право обратиться в отношении товара ненадлежащего качества, является гарантийным сроком. Данное мнение является неверным.

Продавец (изготовитель, поставщик, представитель) отвечает за недостатки товара в случае, когда гарантийный срок составляет менее 2 лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах 2 лет со дня передачи товара потребителю либо когда гарантийный срок на товар не установлен, только в том случае, если потребитель докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до момента его передачи (п.10 ст.20 Закона о защите прав потребителей);

4) **в пределах установленного на товар срока службы или в течение 10 лет со дня реализации потребителю товара, если срок службы не установлен**, - изготовителю в случае обнаружения производственных, рецептурных и иных недостатков, не связанных с износом, старением и другими физическими процессами в товаре, по истечении 2 лет со дня передачи товара потребителю, если более длительные сроки не установлены законодательством и (или) договором. При этом бремя доказывания наличия производственных, рецептурных и иных недостатков лежит на потребителе (п.6 ст.21 Закона о защите прав потребителей).

Предъявление потребителем претензии в отношении товара ненадлежащего качества

Потребителю необходимо определиться, каким образом предъявить претензию продавцу (изготовителю, ремонтной организации, поставщику) в отношении товара ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены при продаже.

Законодательством о защите прав потребителей **не установлены способы предъявления требований** в отношении товара ненадлежащего качества. Потребитель вправе заявить свои требования как в устной, так и в письменной форме.

В случае если продавец (изготовитель, поставщик) при устном обращении сразу отказывается удовлетворить требование потребителя в отношении товара ненадлежащего качества, то лучше всего его изложить письменно в виде **претензии**, которая должна содержать:

1) наименование организации (индивидуального предпринимателя), которой она направляется;

2) фамилию, имя, отчество гражданина, данные о месте жительства (желательно оставить номер телефона);

3) изложение сути (когда, где и что было приобретено; по какой цене; чем это подтверждается; сведения о недостатках товара);

4) требование, предъявляемое продавцу;

5) дату, подпись.

При необходимости к претензии потребитель может приложить **копии документов**, оригиналы лучше всего оставить у себя.

Целесообразно претензию составлять в **двух экземплярах**, при этом первый отдать субъекту хозяйствования, а второй (с отметкой о вручении) оставить у себя на тот случай, если продавец (изготовитель, ремонтная организация, поставщик) не удовлетворит заявленные требования либо удовлетворит их частично. Второй экземпляр претензии - документ, подтверждающий факт получения продавцом претензии, а также отказ субъекта хозяйствования в удовлетворении требования необходимы в случае, если потребитель решит обратиться за защитой своих прав в государственные органы, общественные объединения потребителей либо суд.