ПРОКУРАТУРА РАЗЪЯСНЯЕТ

Сроки, в течение которых потребитель вправе требовать ремонта, обмена или возврата товара.

Действующее законодательство различает сроки годности, сроки службы и гарантийные сроки на товары.

Так, гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Однако для сезонных товаров (обувь, одежда) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется субъектами РФ исходя из климатических условий места нахождения потребителей. Если продажа товара осуществляется дистанционным способом, через интернет, по почте либо каким-либо другим способом, то гарантийный срок товара исчисляется со дня доставки товара.

Если на товар не установлен срок годности или гарантийный срок, потребитель вправе предъявить свои требования изготовителю или продавцу в пределах двух лет со дня передачи товара, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

В случае, если товары доставлялись в один день, а устанавливались или подключались в другой, гарантийный срок исчисляется со дня, когда появилась возможность полноценно использовать товар. Но если товар приобретался у одного продавца, а установку и сборку через некоторое время осуществляет другая организация, то сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи.

Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором. В случае, если на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на само изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части товара, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором.

Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, то потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие, независимо от истечения гарантийного срока на основной товар.

В случае обнаружения в товаре недостатков после того, как прошел его гарантийный срок, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования по замене, ремонту или возврату товара, если сможет доказать, что недостатки товара возникли до его передачи или по причинам, возникшим до этого момента.

Если же недостатки существенные (т.е. они не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляются неоднократно, или проявляются вновь после их устранения) и потребитель докажет, что они возникли до передачи товара, то даже в случае, если прошло более двух лет со дня передачи товара, но срок службы товара не истек, потребитель также может предъявить претензию изготовителю, импортеру либо продавцу. Однако в таком случае со дня передачи товара должно пройти не более десяти лет.

При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на них устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененные, следовательно, гарантийный срок исчисляется со дня выдачи этого товара по окончании ремонта.