

В Роспотребнадзор по Республике Алтай поступают обращения потребителей с вопросами: «Что делать, если Продавец предлагает забрать товар в ремонт, а на период ремонта не дает ничего взамен, чем мог бы пользоваться потребитель на период ремонта?»

Специалисты защиты прав потребителей разъясняют.

Потребитель в случае сдачи товара в ремонт имеет право предъявить требование о предоставлении ему на период ремонта аналогичного товара надлежащего качества, а изготовитель (исполнитель) обязан в трехдневный срок предоставить ему безвозмездно на период ремонта аналогичный товар. При этом изготовитель (исполнитель) обязан обеспечить доставку товара за свой счет (для крупногабаритного товара весом более 5 кг). Требование о выдаче товара из подменного фонда предъявляется продавцу (исполнителю, уполномоченной организации) в день сдачи товар на ремонт. Один экземпляр претензии вручается продавцу (лично, через канцелярию, секретаря и т.д.). На втором экземпляре, который остается у потребителя, делается отметка о вручении. Претензия может быть направлена в адрес продавца заказным письмом с уведомлением о вручении.

Товары, которые не могут быть предоставлены на период ремонта, содержатся в перечне товаров длительного пользования, который устанавливается Правительством РФ, к ним отнесены:

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства;

2. Мебель;

3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла,

электрофены-щетки, электробигуди, электрические зубные щетки, электрические машинки для стрижки волос и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и кожными покровами);

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

5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

Указанный перечень является закрытым.

Закон гласит, что потребитель может потребовать из подменного фонда только товар, обладающий этими же основными потребительскими свойствами. Следовательно, при написании заявления о выдаче из подменного фонда необходимо руководствоваться данными, предоставленными производителем (продавцом) в соответствии со ст.10 Закона, данную информацию можно найти в технической документации (инструкциях, маркировке и прочей документации прилагаемой к товару).

За нарушение сроков, предусмотренных ст.20 Закона, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара. Если Продавец не удовлетворяет добровольно требование о выплате неустойки, потребитель имеет право предъявить требование в судебном порядке. Кроме того, в соответствии со ст.15 Закона Потребитель вправе требовать компенсации морального вреда, размер которого определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Напоминаем, что граждане-потребители имеют право подавать иски в отношении недобросовестного Продавца (исполнителя, изготовителя) по месту своего жительства,

при этом освобождены от уплаты государственной пошлины.

[Образец заявления размещен здесь.](#)

Уважаемые потребители! Напоминаем, что по вопросам защиты прав потребителей вы можете проконсультироваться со специалистами Роспотребнадзора по Республике Алтай по телефону «горячей линии»: (38822)64241 по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00.