



Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) регламентировано статьей 20 Закона "О защите прав потребителей". А именно, если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для устранения данных недостатков товара с учетом обычно применяемого способа их устранения.

Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, **не может превышать сорок пять дней**

В отношении товаров длительного пользования продавец при предъявлении потребителем указанного требования обязан в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта аналогичный товар, обеспечив доставку за свой счет. Предоставление на время ремонта в пользование потребителю аналогичного товара длительного пользования осуществляется лишь по его требованию.

Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, утвержден Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55.

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).

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.

Вместе с тем считаем необходимым прокомментировать используемое в пункте 2 статьи 20 Закона понятие "аналогичный товар". Этот термин означает прежде всего товар того же функционального назначения, что и вещь, сданная в ремонт. Одновременно предоставляемый во временное пользование товар должен обладать теми же техническими показателями, функциями, должен удовлетворять потребностям потребителя в той же степени, что и ремонтируемый, если потребитель не согласился на иное.

В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта. Срок предъявления требования и выдачи (доставки) отремонтированного товара должен быть документально зафиксирован.

При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новое комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененное комплектующее изделие или составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено договором, и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта.

Договором между потребителем и исполнителем - организацией, осуществляющей ремонт, продавцом (изготовителем) может быть предусмотрена иная продолжительность гарантийного срока на новые части, в том числе и меньше, чем на замененные. Если такого условия в договоре нет либо отсутствует сам договор, гарантийный срок будет считаться равным гарантийному сроку на замененные части.

Запрещено обуславливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (абз. 2 п. 2 ст. 16 закона о ЗПП). Оговорка о том, что гарантийное обслуживание распространяется на товар только при условии его представления в ремонт в полной комплектации, включая упаковочные принадлежности, нарушает этот запрет и ущемляет права потребителей.

Продавцу следует знать, что он обязан хранить товар ненадлежащего качества, принятый у потребителя для ремонта. Такая обязанность возникает у него одновременно с обязанностью принять товар ненадлежащего качества для удовлетворения требования о безвозмездном устранении недостатков. При проведении гарантийного ремонта хранение является безвозмездным.

За нарушение сроков устранения недостатков товара и предоставления в пользование подменного товара продавец несет ответственность в соответствии со ст. 23 Закона в виде неустойки в размере 1 процента цены товара за каждый день просрочки. Кроме того, потребитель вправе изменить требование по своему выбору (потребовать замены товара или отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы).