

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай поступают обращения жителей региона с вопросом, в течение какого времени обязаны выдать товар длительного пользования из подменного фонда, в случае выхода товара из строя.

Из практики следует, что своим законным правом на подмену пользуются не более 10% покупателей. И объясняется столь печальная статистика тем, что покупатели просто не знают своих прав, а продавцы их об этих правах не информируют.

Право на предоставление подменного товара прописано сразу в двух статьях Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее Закон РФ).

В соответствии с требованиями ст. 20 Закона РФ - в отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет.

На основании ст. 21 Закона РФ - если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет.

Согласно, данным статьям Закона РФ, подменный товар продавец должен предоставить только по требованию потребителя. Говоря про требование, мы имеем в виду именно письменное требование, подтвержденное документально.

Подменный товар предоставляется только в двух случаях: при предъявлении требования ремонта и требования обмена, если для удовлетворения требуется более

семи дней.

Доставка подменного товара должна осуществляться за счет продавца (для крупногабаритного товара весом более 5 кг).

Обращаем внимание, что не все товары длительного пользования предоставляются из подменного фонда, исключениями являются:

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы к ним, номерные агрегаты (двигатель, блок цилиндров двигателя, шасси (рама), кузов (кабина) автотранспортного средства или самоходной машины, а также коробка передач и мост самоходной машины) к автомобилям, мотоциклам и другим видам мототехники, 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 (или) кожными покровами);

4. Электрические, газовые и газоэлектрические приборы бытового назначения, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи;

5. Гражданское оружие, основные части гражданского огнестрельного оружия, патроны к гражданскому оружию, а также иницирующие и воспламеняющие вещества и материалы для самостоятельного снаряжения патронов к гражданскому огнестрельному длинноствольному оружию;

6. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни;

Данный Перечень утвержден Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020г. № 2463.

Законом предусмотрена ответственность за невыполнение или просрочку выполнения требования о предоставлении товара на подмену.

В соответствии со ст. 23 Закона за нарушение сроков, предусмотренных вышеперечисленных статей, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Требование выплатить неустойку следует выдвигать после того как будет выполнено основное требование. То есть, если вы сдали товар на ремонт и потребовали товар на подмену на время ремонта, но вам его не предоставили, то после того, как вы заберете прибор из ремонта, можно выдвигать требование выплаты неустойки.

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

И последнее, что необходимо отметить о подменном товаре – это то, что принимая от продавца такой товар, потребитель отвечает за его сохранность и работоспособность. Если подменный товар получит какие-либо повреждения после передачи потребителю, или сломается по вине потребителя, то продавец будет иметь право потребовать от потребителя возмещения убытков.

Принимая подмену, следует обезопасить себя и составить акт приема-передачи подменного товара с подробным описанием его внешнего состояния (отсутствие или наличие каких-либо повреждений), комплектности, идентификационных признаков (серийные номера) и работоспособности. Любые недочеты указать в акте.

Надеемся, что наши рекомендации помогут Вам реализовать свои права, предоставленные Законом РФ «О защите прав потребителей».

Уважаемые потребители, по вопросам защиты ваших прав вы можете обратиться в Управление Роспотребнадзора по РА по телефону 8-38822-6-42-41 в будние дни с 9-00 до 18-00, перерыв на обед с 13-00 до 14-00.