**Урок № 4.  Нарушение срока гарантийного ремонта товара**

*Общие разъяснения*

Потребитель, которому продан технически сложный товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору заявить, в том числе, требование об устранении недостатков товара в течение гарантийного срока, установленного изготовителем, уполномоченным лицом или продавцом.

При этом продавец не имеет право уменьшать объем гарантийных обязательств, установленный изготовителем, так как в соответствии с п. 6 ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе выбрать требования и лицо (изготовитель, уполномоченное лицо, импортер, продавец), к которому могут быть предъявлены требования по недостаткам товаров в течение гарантийного срока.

Если на технически сложный товар гарантийный срок не установлен, то потребитель вправе предъявить указанное требование, если недостатки обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

При этом гарантийные сроки устанавливаются в том числе на комплектующие изделья и составные части товара (например, аккумуляторы, зарядные устройства).    Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар.

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 основное 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, 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.

*Срок устранения недостатков*

Устранение недостатков может быть осуществлено в следующие сроки:

1. Незамедлительно – то есть устранение недостатков в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа, если срок устранения недостатков не установлен в письменной форме.

2.  По письменному соглашению сторон, но не более чем в течение 45 дней.

3. В случае, если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков, товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

При выдаче товара изготовитель (продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан предоставить в письменной форме потребителю информацию:

- о дате обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара,

- о дате передачи товара потребителем для устранения недостатков товара,

- о дате устранения недостатков товара с их описанием,

- об использованных запасных частях (деталях, материалах),

- о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.

*Основные нарушения прав потребителя*

1. Нарушение сроков гарантийного ремонта в одностороннем порядке.
2. Продление срока ремонта без оформления письменного соглашения с потребителем.
3. Отказ возвратить уплаченные за товар деньги или заменить товар на новый в случае нарушения срока устранения недостатка.
4. Продление срока ремонта в связи с увеличением срока доставки запасных частей (деталей, материалов).

*Требования потребителя в случае нарушения сроков устранения недостатков*

- уплата нестойки в размере 1% цены товара за каждый день просрочки,

- отказ от исполнения договора купли-продажи и возврат уплаченных за товар денежных средств,

- предъявление иных требований (замена на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены, соразмерного уменьшения покупной цены, полного возмещения убытков).

*Способы восстановления нарушенных прав*

1. Предъявление претензии продавцу, изготовителю (уполномоченной организации, уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) о нарушении срока гарантийного ремонта. В соответствии с п. 5 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463, в случае поступления претензии потребителя продавец направляет ему ответ в отношении заявленных требований.

2.  Обращение в суд с исковым заявлением.