**Памятка №4: Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара**

Эта памятка разъясняет, какие сроки установлены для обращения потребителя с требованиями к продавцу или изготовителю в случае выявления недостатков товара.

**1. Гарантийный срок и срок службы товара**

В соответствии со статьей 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» для предъявления требований в случае обнаружения недостатков товара потребитель должен учитывать гарантийный срок или срок службы товара. Если такие сроки не установлены, потребитель вправе предъявить претензию в течение разумного периода, но не более двух лет с момента покупки.

**Основные понятия:**

* **Гарантийный срок** — период, в течение которого продавец, изготовитель или исполнитель обязуется удовлетворить требования потребителя.
* **Срок службы** — период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать безопасность товара.

**2. Общий срок предъявления требований**

Если товар сломался или в нём обнаружились недостатки, потребитель имеет право предъявить требования в течение гарантийного срока. Если гарантия не установлена:

* Потребитель вправе обратиться с претензией в течение двух лет с момента покупки (ст. 19 Закона).
* Для некоторых товаров законом может быть установлен продлённый срок службы, например, для зданий и сооружений.

**3. Сроки на обмен и возврат товара**

Если недостаток товара выявлен в пределах гарантийного срока, потребитель имеет право:

* Потребовать бесплатного ремонта (устранения недостатков);
* Заменить товар на аналогичный;
* Снизить стоимость товара в зависимости от дефекта;
* Вернуть товар и потребовать возврата денежных средств.

**Сроки исполнения требований потребителя:**

* На устранение недостатков — до 45 дней.
* На замену товара — 7 дней (или до 30 дней, если требуется проверка качества).

**4. Продление гарантийного срока**

Если недостаток выявлен и подтвержден в течение гарантийного срока, время ремонта или замены не входит в гарантийный срок. Гарантийный срок продлевается на время, в течение которого товар находился на ремонте или замене.

**5. Особенности срока предъявления требований при скрытых недостатках**

Если недостатки товара стали известны уже после истечения гарантийного срока, но товар имеет серьёзные дефекты, потребитель вправе предъявить претензию в разумный срок. Срок зависит от характера и условий использования товара, но не должен превышать двух лет с момента покупки, если иное не предусмотрено законом.

**6. Пример обращения для предъявления претензии по недостаткам**

*Продавцу ООО «Название магазина»*

*От Смирнова Дмитрия Ивановича*

*Адрес: г. Калуга, ул. Пушкина, д. 10, кв. 5*

*Телефон: +7 (999) 123-45-67*

*Дата покупки: 20.10.2024*

*Наименование товара: Пылесос «XYZ»*

*Уважаемый продавец!*

*20 октября 2024 года я приобрел в вашем магазине пылесос «XYZ». В ходе эксплуатации выявлен недостаток — устройство не включается после нескольких минут работы. Поскольку гарантийный срок еще действует, прошу бесплатно устранить дефект либо заменить товар.*

*Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**7. Рекомендации потребителям**

* **Проверяйте гарантийный срок** перед покупкой и сохраняйте все документы на товар.
* **Фиксируйте** все обнаруженные недостатки сразу же и обращайтесь к продавцу без промедления.

**Сохраняйте чеки и гарантийные талоны**, так как они подтверждают дату покупки и могут потребоваться при подаче претензии.