**КАКИЕ СРОКИ ПРЕДУСМОТРЕНЫ ДЛЯ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ**

**И РАССМОТРЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ПО НЕДОСТАТКАМ ТОВАРА?**

При обнаружении в приобретенном товаре недостатков (неисправностей, негативных изменений потребительских свойств товара и т.п.) вы вправе, в частности, потребовать его замены или устранения недостатков, либо вовсе вернуть товар и потребовать возврата уплаченной за него суммы ([п. 1 ст. 18](consultantplus://offline/ref=D7F443C09FAE0B86A0B0165A2374C6EFC45DB74BA789F369AC0F1ADAEB7E04E19040AD17I7bDF) Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Срок предъявления претензий в связи с недостатками товара зависит от того, установлен ли по нему гарантийный срок, срок службы или срок годности. В некоторых случаях имеет значение, относится ли товар к технически сложным.

**Срок предъявления требований, если гарантийный срок, срок службы или срок годности товара установлены**

По общему правилу вы вправе предъявить продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требования по недостаткам товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности ([п. 1 ст. 19](consultantplus://offline/ref=D7F443C09FAE0B86A0B0165A2374C6EFC45DB74BA789F369AC0F1ADAEB7E04E19040AD17796AD802IBb2F) Закона N 2300-1).

Если гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, вы вправе предъявить продавцу (изготовителю) претензию по ним, если докажете, что недостатки товара возникли до его передачи вам или по причинам, возникшим до этого момента ([п. 5 ст. 19](consultantplus://offline/ref=D7F443C09FAE0B86A0B0165A2374C6EFC45DB74BA789F369AC0F1ADAEB7E04E19040AD17796ADA0FIBb5F) Закона N 2300-1).

Особые правила действуют в случае выявления существенных недостатков товара и предъявления изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требования о безвозмездном их устранении. Данную претензию можно предъявить при следующих условиях ([п. 1 ст. 5](consultantplus://offline/ref=D7F443C09FAE0B86A0B0165A2374C6EFC45DB74BA789F369AC0F1ADAEB7E04E19040AD17796AD809IBb1F), [п. 6 ст. 19](consultantplus://offline/ref=D7F443C09FAE0B86A0B0165A2374C6EFC45DB74BA789F369AC0F1ADAEB7E04E19040AD17796AD802IBb0F) Закона N 2300-1):

1) если вы докажете, что существенные недостатки возникли до передачи товара вам.

***Справка.*** *Существенный недостаток товара*

*Существенный недостаток товара - это неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки. При этом наличие возможности устранить недостаток само по себе не означает, что он не является существенным ([абз. 9](consultantplus://offline/ref=D7F443C09FAE0B86A0B0165A2374C6EFC45DB74BA789F369AC0F1ADAEB7E04E19040AD17796AD809IBb7F) преамбулы Закона N 2300-1;* [*п. 9*](consultantplus://offline/ref=D7F443C09FAE0B86A0B0165A2374C6EFC45DBE41A18AF369AC0F1ADAEB7E04E19040AD17796AD90EIBb7F) *Обзора судебной практики Верховного Суда РФ N 4 (2016), утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.12.2016);*

2) если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара вам, но в течение срока службы товара, то есть установленного изготовителем периода, в течение которого он обеспечивает потребителю возможность использовать товар по назначению и несет ответственность за его существенные недостатки.

***Справка.*** *Исчисление гарантийного срока, срока службы и срока годности товара*

*Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляются со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.*

*Для сезонных товаров (обуви, одежды и проч.) гарантийный срок и срок службы исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, наступление которого определяется субъектами РФ исходя из климатических условий вашего места нахождения. При продаже товаров по образцам, по почте, а также если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, указанные сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю.*

*Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию (*[*п. 2 ст. 19*](consultantplus://offline/ref=D7F443C09FAE0B86A0B0165A2374C6EFC45DB74BA789F369AC0F1ADAEB7E04E19040AD17796ADA0EIBb5F) *Закона N 2300-1).*

**Срок предъявления требований, если гарантийный срок, срок службы или срок годности товара не установлены**

Требования по некачественным товарам, гарантийные сроки или сроки годности на которые не установлены, предъявляются при обнаружении недостатков в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи вам товаров, если более длительные сроки не установлены законом или договором купли-продажи ([абз. 2 п. 1 ст. 19](consultantplus://offline/ref=D7F443C09FAE0B86A0B0165A2374C6EFC45DB74BA789F369AC0F1ADAEB7E04E19040AD17796ADA0EIBb6F) Закона N 2300-1).

Если не установлен срок службы товара, требования о безвозмездном устранении его существенных недостатков можно предъявить к изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) товара в течение 10 лет со дня передачи товара вам. При этом необходимо доказать, что существенные недостатки возникли до передачи товара вам ([п. 6 ст. 19](consultantplus://offline/ref=D7F443C09FAE0B86A0B0165A2374C6EFC45DB74BA789F369AC0F1ADAEB7E04E19040AD17796AD802IBb0F) Закона N 2300-1).

**Срок предъявления требований по недостаткам в технически сложных товарах**

Специальный срок обращения с определенными претензиями установлен в отношении недостатков в технически сложном товаре, к которым относятся, например, легковые автомобили, компьютеры, телевизоры, холодильники. Потребовать возврата уплаченной за него суммы либо потребовать его замены вы вправе в течение 15 дней со дня передачи вам такого товара. Позднее указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев ([абз. 8 п. 1 ст. 18](consultantplus://offline/ref=D7F443C09FAE0B86A0B0165A2374C6EFC45DB74BA789F369AC0F1ADAEB7E04E19040AD14I7bBF) Закона N 2300-1; [п. 8](consultantplus://offline/ref=D7F443C09FAE0B86A0B0165A2374C6EFC45DBE41A18AF369AC0F1ADAEB7E04E19040AD17796AD90BIBb0F) Обзора N 4; [Перечень](consultantplus://offline/ref=D7F443C09FAE0B86A0B0165A2374C6EFC45DB34AA488F369AC0F1ADAEB7E04E19040AD17796ADB0AIBbEF) технически сложных товаров, утв. Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924):

- если обнаружен существенный недостаток товара;

- нарушены установленные законом сроки устранения недостатков товара;

- невозможно использовать товар более 30 дней (в совокупности) в течение каждого года гарантийного срока (то есть в любом году такого срока) из-за неоднократного устранения различных недостатков.

**Сроки рассмотрения требований по недостаткам товара**

Продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан рассмотреть и удовлетворить обоснованные требования потребителя в следующие сроки.

1. Устранить недостатки товара (отремонтировать) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа, но не более чем в течение 45 дней с момента предъявления требования ([п. 1 ст. 20](consultantplus://offline/ref=D7F443C09FAE0B86A0B0165A2374C6EFC45DB74BA789F369AC0F1ADAEB7E04E19040AD15I7b9F) Закона N 2300-1).

2. Заменить товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара - в течение 20 дней с момента предъявления требования. Если у продавца в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, то срок замены может быть продлен до одного месяца ([п. 1 ст. 21](consultantplus://offline/ref=D7F443C09FAE0B86A0B0165A2374C6EFC45DB74BA789F369AC0F1ADAEB7E04E19040AD17796AD803IBb6F) Закона N 2300-1).

3. Уменьшить покупную цену товара, возместить расходы потребителя на исправление недостатков товара, вернуть уплаченную за товар денежную сумму, а также возместить убытки, причиненные недостатками товара, в течение 10 дней с момента предъявления соответствующего требования ([ст. 22](consultantplus://offline/ref=D7F443C09FAE0B86A0B0165A2374C6EFC45DB74BA789F369AC0F1ADAEB7E04E19040AD17796AD803IBb2F) Закона N 2300-1).