**Покупая новую вещь, мы надеемся, что она прослужит долго, по крайней мере, в течение гарантийного срока. Если же в этот период с ней что-то случится, потребительское законодательство не даст нас в обиду.**

**Все это, конечно, так. Но товар товару рознь, у гарантийного срока есть свои нюансы.**

 Закон РФ «О защите прав потребителей» предоставляет изготовителю право устанавливать гарантийный срок. В этом случае продавец не может уменьшать установленный срок гарантии. Он может его только увеличить, приняв на себя дополнительные обязательства в отношении недостатков товара.
Если же изготовитель не установил гарантийный срок на товар, продавец имеет право сделать это самостоятельно.

А вот если ни изготовитель, ни продавец не взяли на себя гарантийных обязательств, ст. 19 Закона «О защите прав потребителей» дает потребителю право предъявлять претензии по качеству товара в течение двух лет со дня покупки, если более длительные сроки не установлены договором. Обратите внимание! Обнаружив недостатки в товаре в течение гарантийного срока, потребитель может обратиться с претензией к изготовителю, импортеру или продавцу - по своему выбору.

Последнее время некоторые магазины предлагают покупателям заплатить за дополнительный срок гарантии. Скажем, изготовитель установил гарантию 6 месяцев, а магазин может продлить ее до года, двух или трех лет. Правда, небесплатно. Не стоит идти на поводу у таких "бизнесменов". Как уже было сказано, потребитель имеет право предъявлять претензии и после окончания срока - в течение двух лет со дня покупки (ст. 19 Закона "О защите прав потребителей"). Ведь причиной недостатка может быть производственный брак, который "аукнулся", когда гарантия уже закончилась. Правда, это придется доказать, обратившись к эксперту. Но если покупатель все-таки оформил дополнительную гарантию, знайте, что проведение экспертизы в этом случае возлагается на магазин.

Гарантийный срок начинает отсчитываться со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, сроки исчисляются со дня изготовления товара.
Но есть вещи, на которые гарантийный срок отсчитывается не со дня покупки, а с момента наступления соответствующего сезона. Это так называемые **сезонные товары: одежда, обувь, меховые изделия, купальники и т. п.** В разных регионах даты наступления сезонов могут быть разными. Они определяются исходя из климатических условий данной местности.

В Архангельской области сроки наступления сезонов исчисляются на основании Постановления Правительства РФ от 28.04.2015 г. № 154- пп «Об установлении сроков наступления сезонов исчисления гарантийных сроков наступления сезонов исчисления гарантийных сроков и сроков службы сезонных товаров на территории Архангельской области»

зимний сезон - с 1 ноября;

весенний сезон - с 1 апреля;

летний сезон - с 1 июня;

 осенний сезон - с 1 сентября.

**Если в товаре обнаружены недостатки**, потребитель вправе заявить одно из следующих требований:

* заменить товар на другой той же марки (модели и/или артикула);
* заменить на такой же товар, но другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
* соразмерно уменьшить покупную цену;
* незамедлительно безвозмездно устранить недостатки товара, а если потребитель уже устранил их (самостоятельно или обратившись к третьим лицам), то возместить понесенные им расходы;
* вернуть уплаченную за товар сумму и считать договор купли-продажи недействительным.

Если потребитель требует, чтобы ему заменили купленную вещь или вернули уплаченные за нее деньги, он должен возвратить бракованный товар продавцу.
Но это еще не все. Если покупка некачественного товара повлекла дополнительные расходы, потребитель вправе взыскать их с продавца или производителя.
*Например, новая кровать развалилась через месяц после покупки. Но к ней был куплен ортопедический матрас, заказанный специально по ее размерам. Теперь он бесполезен - потребителю вряд ли удастся найти точно такую же кровать.*Значит, продавец должен возместить стоимость обеих вещей, поскольку приобретение матраца является прямым у6ытком.
 Особые правила установлены в отношении **технически сложных товаров,** в которых обнаружены недостатки. [Перечень](http://saratovmer.ru/zashitapravpotreb/zakonpravpotreb/perechnipravila/#pr2) таких товаров утвержден Правительством Российской Федерации и расширению ни продавцами, ни изготовителями не подлежит.
Однако частенько они это делают. Скажем, **пылесосы, фены, тостеры, музыкальные МР3 плееры, миксеры, блендеры, соковыжималки, мясорубки и т.п. не входят в Перечень.**Но продавцы, пользуясь неосведомленностью покупателей, объявляют эти устройства технически сложными товарами и не принимают претензий по качеству по истечении 15 дней со дня продажи. Знайте, что это незаконно!
Итак, чем же отличается алгоритм действий потребителя при покупке технически сложного товара? Главное отличие - ограничение срока, в течение которого потребитель может потребовать замены товара на другой или полного возврата денег при обнаружении недостатка в товаре. **На это отводится всем 15 дней.**Если поломка произошла после указанном срока, те же самые требования могут быть заявлены только в одном из следующих случаев:
**1. Обнаружен существенный недостаток товара.**
В преамбуле Закона "О защите прав потребителей" сказано: "Существенный недостаток - недостаток, который нельзя устранить, или на устранение которого потребуются несоразмерные расходы или затраты времени, или когда этот недостаток повторяется вновь после его устранения".
**2. Нарушен срок устранения недостатков товара.**
Согласно ст. 20 Закона РФ "О защите прав потребителей" этот срок не может превышать 45 дней и должен быть зафиксирован в документе, который выдается потребителю при передаче вещи в ремонт. Он может называться договором, заказом-нарядом или как-то иначе, но на нем в любом случае должна стоять подпись человека, принявшего товар в ремонт, и самого потребителя. Так что, ставя свой автограф, полюбопытствуйте, какой срок отводится на устранение недостатка. Если в течение этого времени вещь не починят, можете требовать ее замены на новую или расторжения договора купли-продажи и возврата денег.
Если никакой бумаги с указанием срока ремонта вам не выдали, значит, должны устранить недостаток незамедлительно. Вы имеете право потребовать этого, ссылаясь на ст. 20 Закона "О защите прав потребителей". Там сказано, что дефекты должны быть устранены "в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа".
**3. Потребитель лишен возможности пользоваться товарам в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней из-за неоднократного устранения различных недостатков в товаре.**
Здесь чистая арифметика. Подсчитайте, сколько дней ваша вещь находилась в ремонте в течение года. Если больше 30, можете требовать замены или отказаться от покупки, вернув свои деньги.

Часто бывает, что потребители, обнаружив недостатки в товаре, не могут найти чек, который им выдали при покупке. И отказываются от своих претензий, думая, что без чека товар в магазине у них не примут. Они совершают ошибку. В соответствии со ст.18 Закона "О защите потребителей" при отсутствии кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки, потребитель не лишается прав предъявлять требования при обнаружении недостатков в товаре. А если из-за отсутствия чека потребителю все-таки откажут в удовлетворении его законных требований, он может обратиться с жалобой в Роспотребнадзор, а затем в суд. В суде факт покупки может подтверждаться свидетельскими показаниями и другими доказательствами.
Если в период гарантийного срока в товаре были обнаружены недостатки, потребитель отдает его продавцу или изготовителю на экспертизу. Ее цель - выяснить, по чьей вине возникли недостатки. Потребитель имеет право присутствовать при проведении экспертизы, **но платить за нее он не должен: в течение гарантийного срока это обязанность продавца или изготовителя,** смотря кому были предъявлены претензии по качеству.
Срок проведения экспертизы зависит от требования потребителя. **Если речь идет о возврате денег, у продавца (изготовителя, импортера) есть 10 дней. Если о замене товара - 20.** При нарушении этих сроков потребитель вправе требовать неустойку за каждый день просрочки в размере **1% от цены товара.**
Если требования потребителя не выполняются и экспертизу не проводят, можно обратиться к независимым экспертам.
Получив их заключение о том, что недостаток возник не по вине потребителя (в результате неправильного хранения, эксплуатации, транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы ), он имеет право взыскать понесенные расходы с продавца (изготовителя, импортера).
Если недостатки возникли по истечении гарантийного срока, но в течение двух лет со дня покупки, экспертизу оплачивает потребитель. При подтверждении производственного недостатка потребителю обязаны возместить эти расходы.

**ПОЛЕЗНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ПРАВАХ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

**Основные права потребителя:**

* на безопасность;
* на информацию;
* на качество;
* на возмещение ущерба.

Законодательство защищает Ваши права и определяет механизмы реализации этой защиты. Знание своих основных прав поможет Вам правильно вести себя в ситуациях нарушений этих прав, с которыми - увы! - нам приходится сталкиваться слишком часто.
Ваше **право на качество** означает, что продавец должен передать Вам качественный товар, а исполнитель качественно выполнить работу, оказать услугу (ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей»).
**Право на безопасность**: как потребитель Вы имеете право на то, чтобы товар (работа, услуга) были безопасны для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды. Требования, которые должны это обеспечивать, являются обязательными и устанавливаются в порядке, определяемом законом (п.1 ст.7 Закона РФ «О защите прав потребителей»).
**Право на информацию**: потребитель имеет право на необходимую и достоверную информацию о товаре (работе, услуге), о продавце, изготовителе, исполнителе. Информация о товарах (работах, услугах), которая могла бы повлиять на правильность их выбора, должна быть полной и достоверной.
**Право на возмещение ущерба**: За нарушение прав потребителей продавец (изготовитель, исполнитель) несет ответственность, предусмотренную законом или договором (ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Если в договоре предусматривается ответственность в меньшем объеме или неустойка в меньшем размере, чем это предусмотрено Законом, то применяются условия Законом. Если условия договора ущемляют Ваши права - они недействительны (п.1 ст.16 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

**Срок службы, срок годности и гарантийный срок**

На товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании пункта 6 статьи 19 и пункта 6 статьи 29 Закона РФ «О защите прав потребителей».
При этом изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.
Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и прочими единицами измерения исходя из функционального назначения товара (результата работы). Срок может определяться также указанием на событие, которое должно неизбежно наступить.
На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.
Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности, а также товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается.
Установление гарантийного срока – это право продавца, исполнителя, изготовителя.

Закон определяет гарантийный срок следующим образом:
Гарантийный срок - установленный изготовителем (исполнителем) период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные определенными нормами Закона.
Гражданский кодекс содержит два определения гарантийного срока - одно для договоров купли-продажи (п. 2 ст. 470 ГК), другое - для договоров подряда (п. 1 ст. 722 ГК). Итак, эти понятия:
 1. Гарантийный срок - установленный договором срок, в течение которого товар должен соответствовать требованиям, предусмотренным статьей 469 Гражданского кодекса (требования к качеству товара).
 2. Гарантийный срок - срок, в течение которого результат работы должен соответствовать условиям договора о качестве (п. 1 ст. 721 ГК, требования к качеству работы).
Гарантийные сроки, как и сроки службы, могут устанавливаться только в отношении товаров и результатов работ, но не услуг.
Гарантийный срок, как и все сроки, устанавливаемые законами или сделками, в соответствии со статьей 190 ГК определяется календарной датой или истечением периода времени, который исчисляется годами, месяцами, неделями, днями или часами.
 В соответствии с пунктом 6 статьи 18 Закона в отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель) отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.
В соответствии с пунктом 5 статьи 19 Закона в случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.
Потребитель может обнаружить недостатки товара в пределах гарантийного срока или срока годности, но предъявить требования в отношении этого товара он вправе и в более поздние сроки (Закон не содержит никаких ограничений на этот счет). Однако в этом случае потребитель обязан доказать, что недостаток был обнаружен им в пределах действия гарантийного срока или срока годности.
Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей. Моменты наступления сезонов на территории каждого из субъектов Федерации определяются органами власти этих субъектов.
При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю. Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки), гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи. В случае если моменты заключения договора и передачи товара не совпадают, гарантийный срок начинает течь с момента передачи товара даже тогда, когда в договоре указан иной момент.
Кроме того, норма устанавливает порядок приостановления течения гарантийного срока, когда потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца. В этих случаях моментом начала срока следует считать момент передачи товара или момент, согласованный сторонами в договоре, когда такое согласование возможно. Но течение срока прерывается на период времени, пока не исчезнут обстоятельства, из-за которых потребитель не может использовать 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 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.
В пределах гарантийного срока или двух лет, если такой срок не установлен, потребитель вправе предъявить соответствующие требования в случае обнаружения в товаре любых недостатков, как существенных, так и всех остальных. Бремя доказывания вины в возникновении недостатка после истечения гарантийного срока или в случае его отсутствия лежит на потребителе.

**Как подать исковое заявление**

В соответствии со ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» защита прав потребителей осуществляется судом.
Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:
- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора.
При этом, согласно ст. 23 Гражданского процессуального кодекса РФ иски по имущественным спорам, при цене иска, не превышающей пятидесяти тысяч рублей рассматриваются мировыми судьями в качестве суда первой инстанции дела.
При цене иска более пятидесяти тысяч рублей, гражданское дело будет рассматриваться в районном суде (ст. 24 ГПК РФ).
Исковое заявление подается в суд в письменной форме (ст. 131 ГПК РФ). К исковому заявлению прилагаются его копии в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц, документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, копии этих документов для ответчиков и третьих лиц, расчет взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы (ст. 132 ГПК РФ). Обязанность по вручению копий искового заявления по числу ответчиков и третьих лиц возлагается на суд.
Существует два способа предъявления искового заявления в суд:
1. Подача искового заявления в суд нарочно в установленные часы;
2. Направление искового заявления (с соответствующим количеством копий по числу ответчиков, третьих лиц) по почте, заказным письмом с уведомлением, с описью вложенных документов.
От уплаты государственной пошлины потребитель освобожден.

**Куда обращаться и как отстаивать свои права, если товар оказался некачественным**

Многие потребители сталкиваются с тем, что приобретённая вещь оказывается некачественной. Куда обращаться и как отстаивать свои права в этом случае, кому предъявлять претензии?
1. Покупатель имеет право вернуть некачественный товар по своему выбору — продавцу, изготовителю, импортёру или уполномоченной организации.
2. Потребитель имеет право выбрать требование, которое он будет предъявлять к продавцу (уполномоченной организации, изготовителю) - замены, возврата денег, соразмерного уменьшения покупной цены, безвозмездном ремонте.
3. Если возникает спор о причине возникновения недостатков товара, то закон «О защите прав потребителей» возлагает обязанность провести экспертизу качества товара (проверку качества товара) в период гарантийного срока на продавца, по его истечении – на потребителя. Срок проведения экспертизы зависит от заявленных Вами требований и, в соответствии с п. 5 ст. 18 Закона, равен сроку рассмотрения заявленного требования (возврат или обмен товара). Правда, в некоторых случаях, в том числе с обувью, сотовыми телефонами, мебелью и в ряде других, результаты такой экспертизы могут не подтвердить, что товар был некачественный, так как некоторые недобросовестные продавцы давно наладили контакты с так называемыми независимыми экспертными организациями, которые штампуют свои заключения исключительно в их пользу. Если Вы получаете на руки заключение подобной «экспертизы», где говориться, что это покупатель неправильно носил обувь или неверно эксплуатировал сотовый телефон, то не стоит сразу расстраиваться.
Вы вправе провести самостоятельно независимую экспертизу в той организации, которой доверяете и у которой нет тесных связей с продавцом. Если результаты повторной экспертизы подтвердят наличие брака, то как показывает практика у потребителя есть серьезные шансы выиграть данное дело в суде. Суды у нас больше склоняются на сторону потребителей и не очень жалуют недобросовестных продавцов. Кроме того, продавец обязан компенсировать расходы потребителя на проведение экспертизы.
Однако, пускать дело на самотёк непосредственно во время проведения экспертизы экспертной организацией сотрудничающей с продавцом не стоит. Закон предоставляет потребителю право присутствовать при её проведении (п. 5 ст. 18 Закона). Воспользуйтесь этой возможностью, указав об этом в претензии. Тогда вряд ли прочитаете в заключении, что в Вашем мобильнике жили насекомые или что таковой уже вскрывался посторонними предметами. Более того, можно взять с собой на проведение экспертизы своего представителя — специалиста, который может лучше Вас разобраться в ситуации и будет своеобразным страховщиком от того, чтобы у эксперта не появился соблазн написать необоснованное заключение.

**О некоторых продуктах питания**

 1.Обнаружив в продукте питания то, чему в еде быть не положено – осколок стекла, мышиный хвостик, червяка или какую другую пакость, – не спешите выкидывать покупку в мусорное ведро. Аккуратно упакуйте продукт и инородное тело в целлофан и положите в холодильник, лучше – в морозилку.
 2. Заручитесь показаниями свидетелей. Хорошо, если факт неприятной находки и ваших мучений подтвердят посторонние лица – соседи, к примеру. Но свидетельство членов семьи суд тоже принимает во внимание. Если вы как-то пострадали – порезались, отравились, перепугались до шока, – немедленно фиксируйте нанесенный вред у врача. Проще говоря, берите справку. Покупали лекарства – сохраняйте рецепты и чеки.
 3.Не откладывая дело в долгий ящик, обращайтесь в Роспотребнадзор, где нужно написать заявление и отдать товар на экспертизу. Правда, придется подождать – лаборатории всегда перегружены работой. Но в итоге Вы получите копию заключения экспертизы.
 4. Имея на руках экспертное заключение, подтверждающее, что инородное тело действительно было внутри продукта, а не подброшено Вами ради шутки, можно идти туда, где вам продали товар с «начинкой». Хорошо если у Вас сохранился чек, если нет – придется приложить показания свидетелей. Копии бумаг и заранее написанную претензию с требованием возместить материальный и моральный ущерб отдаете руководителю или секретарю, но обязательно – под подпись на втором экземпляре. Возможно, на этом ваши мытарства закончатся – многие фирмы предпочитают не портить себе репутацию – и вам возместят потери.
 5. Но не исключен вариант, когда продавец (производитель) не захочет даже разговаривать. Тогда Вам прямая дорога в суд. Можно биться за правду самостоятельно, а можно обратиться за квалифицированной юридической помощью. Иски до 100 тысяч рублей рассматриваются в мировых судах, более 100 тысяч – в федеральных. Практика показывает, что мировые суды рассматривают дела в более короткие сроки и успешнее – правота истцов устанавливается в 90% случаев.

 **Список наиболее общих вопросов по товарным экспертизам**

Пунктом 5 статьи 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» проведение проверки качества или экспертизы товара, недостатки которого возникли в период действия гарантийного срока, возлагается на продавца, за его счет, в присутствии потребителя.
В соответствии с п.5 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей», в случаях, когда в отношении товара гарантийный срок не установлен, а недостатки товара обнаружены потребителем в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу требования, предусмотренные ст. 18 Закона, доказав, что недостатки имеют производственный характер.
В ходе проведения товарной экспертизы специалисты отвечают на вопросы, поставленные продавцом или потребителем. Без этого экспертиза качества товара проводиться не может. Список наиболее общих вопросам по товарным экспертизам выглядит так:
• установить наличие и причину возникновения дефекта товара;
• оценить качество по дефектам внешнего вида;
• определить соответствие качества требованиям действующей на территории РФ нормативной документации (в т.ч. требованиям ГОСТов и технических регламентов);
• установить процент потери качества от наличия дефектов;
• установить является ли недостаток существенным;
• определить качество на основании результатов лабораторных исследований;

**Если Вы отдали на экспертизу, скажем, мобильный телефон, мр3 плеер, миксер и др. и т.п., то основные вопросы, на которые должен ответь эксперт, могут быть сформулированы следующим образом:**

 • Имеет ли устройство (в акте должны быть указаны наименование, модель, заводской и/или серийный номер) дефекты?
 • Если имеет, какова причина их возникновения?
 • Являются ли имеющиеся дефекты устранимыми?
 • По какой причине возникла неисправность (в результате длительной неправильной эксплуатации, заводского брака, либо по другим причинам)?
 • В каком техническом состоянии находится представленное на исследование устройство? Пригодно ли оно к дальнейшей эксплуатации?
 • Соответствует ли качество изготовления и технические характеристики устройства требованиям ГОСТ, ТУ и пр. (указать номер нормативного документа)?
 • Можно ли устройство использовать по назначению в определенных условиях (указать условия)?