**Сроки в течении которых потребители могут обращаться к продавцу (изготовителю) с требованиями (претензией, иском).**

Все мы постоянно покупаем различные товары и пользуемся услугами. Однако зачастую эти товары и услуги не отличаются надлежащим качеством. Именно поэтому потребителям необходимо знать и применять в жизни Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Данная памятка поможет разобраться в сроках, в течении которых потребители могут обращаться к продавцу (изготовителю) с требованиями (претензией, иском).

**Срок предъявления требований в случае покупки товаров с недостатком**

Обнаружив недостатки в товаре, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру одно из следующих требований:

- замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

- соразмерного уменьшения покупной цены;

- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

- кроме того, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы (п.1 ст. 18 Закона № 2300-1).

Данные требования предъявляются продавцу (изготовителю), если они обнаружены **в течение гарантийного срока или срока годности** ([п. 1 ст. 19](consultantplus://offline/ref=588E0218C7DA9D95260CED2722DCB20229B519223FF18116E2C4B654E0FA5D5F1EA01EF43114A364R4c4G) Закона № 2300-1).

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены,требования предъявляются,если недостатки товаров обнаружены **в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю,** если более длительные сроки не установлены законом или договором ([абз. 2 п. 1 ст. 19](consultantplus://offline/ref=588E0218C7DA9D95260CED2722DCB20229B519223FF18116E2C4B654E0FA5D5F1EA01EF43114A168R4c0G) Закона № 2300-1).

Когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара потребитель обнаружил **по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет,** он вправе предъявить продавцу (изготовителю) претензию, если докажет, что недостатки возникли до передачи ему товара ([п. 5 ст. 19](consultantplus://offline/ref=588E0218C7DA9D95260CED2722DCB20229B519223FF18116E2C4B654E0FA5D5F1EA01EF43114A169R4c3G) Закона № 2300-1).

Выявив существенные недостатки товара, потребитель вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование об их устранении, если докажет, что они возникли до передачи ему товара. Это требование можно предъявить, если недостатки товара обнаружены **по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю, если срок службы не установлен** ([п. 6 ст. 19](consultantplus://offline/ref=588E0218C7DA9D95260CED2722DCB20229B519223FF18116E2C4B654E0FA5D5F1EA01EF43114A364R4c6G) Закона № 2300-1).

Обнаружив недостатки в технически сложном товаре, потребитель вправе потребовать:

- возврата уплаченной за товар суммы либо его замены на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с перерасчетом покупной цены **в течение 15 дней со дня передачи потребителю товара.** По истечении этого срока требования удовлетворяют в следующих случаях:

- если обнаружится существенный недостаток товара;

- будут нарушены установленные законом сроки устранения недостатков товара;

- товар невозможно использовать в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

([Перечень](consultantplus://offline/ref=588E0218C7DA9D95260CED2722DCB20229B51D233CF08116E2C4B654E0FA5D5F1EA01EF43114A06CR4c8G) технически сложных товаров утвержден Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924.)

**Порядок исчисления гарантийного срока, срока службы товара и срока годности**

Гарантийный срок, а также срок службы исчисляются со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара ([п. 2 ст. 19](consultantplus://offline/ref=588E0218C7DA9D95260CED2722DCB20229B519223FF18116E2C4B654E0FA5D5F1EA01EF43114A168R4c3G) Закона № 2300-1).

Для сезонных товаров (обуви, одежды и пр.) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона. Срок наступления сезона определяют субъекты РФ исходя из климатических условий места нахождения потребителей ([абз. 2 п. 2 ст. 19](consultantplus://offline/ref=588E0218C7DA9D95260CED2722DCB20229B519223FF18116E2C4B654E0FA5D5F1EA01EF43114A168R4c2G) Закона № 2300-1). В Белгородской области в соответствии с распоряжением главы администрации Белгородской области от 30 декабря 1993 года № 761 – р утверждены следующие сроки:

Зимний сезон – с 15 ноября;

Весенний сезон – с 1 марта;

Летний сезон – с 1 мая;

Осенний сезон - с 1 сентября.

Если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю. Если потребитель не может использовать товар из-за обстоятельств, зависящих от продавца ([абз. 3 п. 2 ст. 19](consultantplus://offline/ref=588E0218C7DA9D95260CED2722DCB20229B519223FF18116E2C4B654E0FA5D5F1EA01EF43114A168R4c5G) Закона № 2300-1).

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 ([абз. 4 п. 2 ст. 19](consultantplus://offline/ref=588E0218C7DA9D95260CED2722DCB20229B519223FF18116E2C4B654E0FA5D5F1EA01EF43114A168R4c7G) Закона № 2300-1).

**Сроки предъявления требований в отношении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)**

Претензии, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), можно предъявить исполнителю при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги).

Если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), претензию предъявляют **в течение гарантийного срока**, а при его отсутствии - **в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков недвижимого имущества** ([п. 3 ст. 29](consultantplus://offline/ref=588E0218C7DA9D95260CED2722DCB20229B519223FF18116E2C4B654E0FA5D5F1EA01EF43114A26DR4c8G) Закона № 2300-1).

Если гарантийный срок договором не установлен или составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) потребитель обнаружил по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), он вправе предъявить претензию, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) ([п. 5 ст. 29](consultantplus://offline/ref=588E0218C7DA9D95260CED2722DCB20229B519223FF18116E2C4B654E0FA5D5F1EA01EF43114A26ER4c2G) Закона № 2300-1).

**По истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение 10 лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен** потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, в случае выявления **существенного** недостатка в работе (услуге), возникшего до принятия потребителем результата работы (услуги) ([п. 6 ст. 29](consultantplus://offline/ref=588E0218C7DA9D95260CED2722DCB20229B519223FF18116E2C4B654E0FA5D5F1EA01EF43114A26ER4c5G) Закона № 2300-1).

**Требования в отношении недостатков товара или выполненной работы (оказанной услуги) могут быть заявлены потребителем в суд в течение трех лет со дня, когда он узнал о нарушении своих прав, если продавец или исполнитель откажется добровольно удовлетворить его требования или проигнорирует их** ([п. 1 ст. 196](consultantplus://offline/ref=588E0218C7DA9D95260CED2722DCB20229B5192E3DF28116E2C4B654E0FA5D5F1EA01EF030R1c4G) ГК РФ; [ст. ст. 19](consultantplus://offline/ref=588E0218C7DA9D95260CED2722DCB20229B519223FF18116E2C4B654E0FA5D5F1EA01EF43114A16FR4c8G), [29](consultantplus://offline/ref=588E0218C7DA9D95260CED2722DCB20229B519223FF18116E2C4B654E0FA5D5F1EA01EF43114A26CR4c8G) Закона № 2300-1).