



Многие из нас при покупке долгожданной или особо понравившейся нам вещи, очень часто при обнаружении к ней какого-либо недостатка хотят предъявить продавцу требование вовсе не о возврате денежных средств, уплаченных за нее, а хотят замены на товар надлежащего качества. Что должен знать потребитель при предъявлении данного требования? Каковы правила замены товара ненадлежащего качества? Ответы на эти вопросы мы предлагаем в данной статье.



БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ:

Государственная инспекция Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей



www.gosalcogol.tatarstan.ru
www.tatzpp.ru

Территориальный орган

Телефон

Альметьевский	(8553) 33-67-02
Арский	(84366) 3-28-93
Зеленодольский	(84371) 4-58-78
Казанский	(843) 277-94-96
Набережночелнинский	(8552) 71-43-03
Нижнекамский	(8555) 36-63-76
Чистопольский	(84342) 5-49-85

Управление Федеральной службы по надзору
в сфере защиты прав потребителей
и благополучия человека по Республике Татарстан



(843) 236-94-11

телефон горячей линии



www.vk.com/zpprpnr

онлайн-консультация в «ВКонтакте»
«Защита прав потребителей. Роспотребнадзор по РТ»



www.16.rospotrebnadzor.ru

Консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены
и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)»

(843) 221-90-16 www.fbuz16.ru

Внимание! Вы можете подать заявление о нарушении
потребительских прав в Управление Роспотребнадзора
по Республике Татарстан или получить консультацию
по вопросам защиты прав потребителей по skype через
многофункциональные центры Республики Татарстан.

6+

© ООО «ФОЛИАНТ», 2023 г.
Тираж 7000 экз. Заказ № 30/5
Отпечатано ООО «ФОЛИАНТ», 420111 г. Казань, ул. Профсоюзная, 17в
e-mail: foliantkazan@mail.ru

Издается по заказу Госалкогольинспекции
Республики Татарстан в рамках
исполнения Подпрограммы
«Развитие комплексной системы защиты
прав потребителей в Республике Татарстан
на 2014–2025 годы»



ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ЗАМЕНЕ ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



Здесь
вы можете
прослушать
текст буклета



На русском языке



На татарском языке

ПОРЯДОК ЗАМЕНЫ ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА РЕГУЛИРУЕТСЯ СТ.21 ЗАКОНА РФ ОТ 07.02.1992 Г. №2300-1 «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ» И ЗАКЛЮЧАЕТСЯ ОН В СЛЕДУЮЩЕМ:

1. Срок замены товара

В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар **в течение 7 дней со дня предъявления указанного требования потребителем**, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара - **в течение 20 дней со дня предъявления указанного требования**.

2. Если товар отсутствует в продаже

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена **в течение месяца со дня предъявления такого требования**.

3. Исключение из правил

В районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях требование потребителя о замене товара подлежит удовлетворению по его заявлению **в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы**, в случае отсутствия у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования.

4. Если для замены товара требуется более 7 дней

Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) **в течение 3 дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет**. Это правило не распространяется на товары, входящие в Перечень товаров длительного пользования, на которые **не распространяется** требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта, утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. N 2463.

Этот перечень включает в себя:



- Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы к ним, номерные агрегаты (двигатель, блок цилиндров двигателя, шасси (рама), кузов (кабина) автотранспортного средства или самоходной машины, а также коробка передач и мост самоходной машины) к автомобилям, мотоциклам и другим видам мототехники, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства



- Мебель
- Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены,



электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла, электрофены-щетки, электробигуди, электрические зубные щетки, электрические машинки для стрижки волос и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и (или) кожными покровами)



- Электрические, газовые и газозлектрические приборы бытового назначения, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи



- Гражданское оружие, основные части гражданского огнестрельного оружия, патроны к гражданскому оружию, а также иницирующие и воспламеняющие вещества и материалы для самостоятельного снаряжения патронов к гражданскому огнестрельному длинноствольному оружию

- Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни



5. На какой товар осуществляется замена

Товар ненадлежащего качества должен быть заменен **на новый товар**, то есть на товар, не бывший в употреблении.

6. Правила исчисления гарантийного срока при замене товара

При замене товара гарантийный срок исчисляется **заново со дня передачи товара потребителю**.