**Уголок потребителя.**

**Гарантийный ремонт товара. Последствия нарушения сроков его проведения.**

В консультационный пункт по защите прав потребителей филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тверской области» в Бежецком районе (г.Бежецк, ул.Садовая, д.26) часто поступают обращения граждан с жалобами на задержки магазинами сроков выдачи отремонтированных товаров (холодильников, стиральных машин, телевизоров, мобильных телефонов, планшетов и прочих товаров) после проведения гарантийного ремонта.

Поломка бытовой техники и электроники до окончания срока гарантии – очень распространенное явление. Если это произошло, первое, что делать категорически не стоит, – это пытаться самостоятельно устранить неисправность и разбирать механизм.

Напоминает, что порядок устранения недостатков товаров (гарантийного ремонта) изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) регламентирован статьей 20 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-I «О защите прав потребителей».

Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней. В случае, если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально (п.1 ст.20 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Что же может повлечь за собой задержка сроков гарантийного ремонта? Во-первых, стоит напомнить содержание статьи 23 закона «О защите прав потребителей» - если сроки проведения ремонта нарушены, потребитель вправе требовать за каждый день просрочки [неустойку](http://internet.garant.ru/#/document/70194860/entry/411) (пеню) в размере одного процента цены товара. Более того, в случае невыполнения требований потребителяв сроки, предусмотренные [статьей](http://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/20) 20 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребительвправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные [статьей 18](http://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/18) настоящего Закона, в том числе требование расторгнуть договор купли –продажи ремонтируемого товара и вернуть за него деньги.

Более подробную информацию можно получить по телефону консультационного пункта (48231) 2-13-02. Потребители, ждем Ваших звонков!

*Юрисконсульт*

*консультационного пункта по защите прав потребителей*

*филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии*

*в Тверской области» в Бежецком районе*

*Ю.В. Колесова*