



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ
ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

**Управление Федеральной службы
по надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия человека
по городу Санкт-Петербургу**

ул. Стремянная, д. 19, лит. А,
Санкт-Петербург, 191025

Телефон 8(812)764-49-74 факс 8(812)764-42-38

e-mail: uprav@78rospotrebnadzor.ru;

<http://www.78.rospotrebnadzor.ru>

ОКПО 74851156, ОГРН 1057810212503

ИНН/КПП 7801378679/784001001

г. Санкт-Петербург

г. Санкт-Петербург

26.11.2021 № 78-00-03/21-68089-2021

На № 43414/Ж-2021 от 28.10.2021

Уважаемая Наталья Владимировна!

В ответ на Ваше обращение Управление сообщает следующее.

Правовую основу отношений между потребителем и продавцом, составляют положения Гражданского кодекса РФ (далее – ГК РФ), Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (Закон № 2300-1), Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 (далее Правила) и другими законодательными актами.

В соответствии с ч. 1 ст. 471 ГК РФ гарантийный срок начинает течь с момента передачи товара покупателю, если иное не предусмотрено договором купли-продажи.

Согласно ч. 2 ст. 458 ГК РФ, если покупатель лишен возможности использовать товар, в отношении которого договором установлен гарантийный срок, по обстоятельствам, зависящим от продавца, гарантийный срок не течет до устранения соответствующих обстоятельств продавцом.

В силу положений ч. 6 и 7 ст. 5 Закона № 2300-1 изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) гарантийный срок - 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 ст. 18 и ст. 29 Закона № 2300-1.

Изготовитель вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока (дополнительное обязательство). Содержание дополнительного обязательства изготовителя, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются изготовителем.

Продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем и принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство).

Содержание дополнительного обязательства продавца, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются договором между потребителем и продавцом.

На основании ч. 3 ст. 20 Закона № 2300-1 в случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался.

Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта.

При выдаче товара изготовитель (продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан предоставить в письменной форме потребителю информацию о дате обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара, о дате передачи товара потребителем для устранения недостатков товара, о дате устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах) и о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.

Данная информация содержится в акте приема-передачи и отражается в заказ-наряде, которые передаются потребителю при выдаче товара.

В соответствии с п. 5 Правил № 2463, в случае поступления претензии потребителя продавец направляет ему ответ в отношении заявленных требований.

Из приложенных Вами к обращению копий документов следует, что АО «Автоцентр Парнас» в ответах на Ваши заявления от 15.09.2021 и 29.09.2021 подтвердило проведение гарантийных работ 02.10.2020, 03.12.2020 и 19.06.2021-02.07.2021, 02.07.2021-02.07.2021, а так же сообщило о продлении гарантийного срока на Ваш автомобиль.

На момент подачи обращения в Управление 26.10.2021 срок ответа на претензию от 16.10.2021 в адрес АО «Автоцентр Парнас» еще не наступил.

Государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей осуществляется Управлением в порядке, определенном Правительством Российской Федерации, и не предусматривает принудительных действий в отношении хозяйствующих субъектов при их отказе в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя.

При возникновении спора и разногласий с продавцом о причине, месте и времени возникновения недостатка в товаре, относятся к гражданской ответственности и носят имущественный характер, который может быть разрешен по результатам экспертизы товара и в судебном порядке.

Согласно ст. 56 Гражданского процессуального кодекса РФ (далее - ГПК РФ), каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом. Суд определяет, какие обстоятельства имеют значение для дела, какой стороне надлежит их доказывать, выносит обстоятельства на обсуждение, даже если стороны на какие-либо из них не ссылались.

Защита нарушенных гражданских прав и законных интересов по спорным гражданско-правовым отношениям, касающихся заключения договора, исполнения его условий, изменения и расторжения договора, возврата денежных средств, возмещения убытков, компенсации морального вреда, осуществляется в рамках гражданского судопроизводства, на основании ст.ст. 11, 12 ГК РФ, ст.ст. 15, 17 Закона № 2300-1.

Иск может быть предъявлен по выбору истца в суд по месту: заключения или исполнения договора, нахождения организации-ответчика, жительства или пребывания истца, согласно ч. 2 ст. 17 Закона № 2300-1, ч. 7 ст. 29 ГПК РФ.

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Заместитель руководителя

Е.И. Смирнова

