**Сроки удовлетворения требований потребителя при нарушении их прав**

Для чего нужно знать об этих сроках? При их нарушении продавцом (изготовителем) начинается начисление неустойки

3 дня – срок для возврата денег продавцом за товар надлежащего качества. Он отсчитывается со дня обращения с заявлением (претензией) на возврат (ст. 25 ЗОЗПП).

3 дня – срок для предоставления товара на подмену на период ремонта. Он отсчитывается со следующего дня после предъявления требования (п. 2 ст. 20 ЗОЗПП).

45 дней – максимальный срок для ремонта товара (устранения недостатков). Он отсчитывается со следующего дня после предъявления требования (претензии) (ст. 20 ЗОЗПП).

7, 20 дней или месяц – срок для замены некачественного товара. Срок зависит от того, нужно ли продавцу провести проверку качества и есть ли товар на замену в наличии. Он отсчитывается со дня предъявления требования (ст. 21 ЗОЗПП).

10 дней – срок для возврата денег за некачественный товар. Он отсчитывается со дня предъявления требования (претензии) (ст. 22 ЗОЗПП).

10 дней – срок для принятия продавцом решения по требованию о скидке (уменьшении цены) за некачественный товар. Он отсчитывается со дня предъявления требования (претензии) (ст. 22 ЗОЗПП).

10 дней – срок для принятия продавцом решения о возврате денег потребителю за ремонт некачественного товара в другом месте. Он отсчитывается со дня предъявления требования (претензии) (ст. 22 ЗОЗПП).

10 дней – срок для удовлетворения требований потребителя по работам (услугам). Он отсчитывается со дня предъявления требования (ст. 31 ЗОЗПП).

Срок проведения экспертизы, как и срок для ответа на претензию, привязан к срокам удовлетворения требований и «включается» в них. Соответственно, срок проведения экспертизы:

если потребитель требует отремонтировать товар – максимум 45 дней; в этот же срок должен быть осуществлен и ремонт;

если потребитель требует заменить товар – 7, 20 дней или месяц; в этот же срок нужно произвести замену;

если потребитель требует вернуть деньги за некачественный товар – 10 дней; в этот же срок нужно вернуть деньги.