

Что такое гарантийные обязательства на товар?



Каждая совершенная покупка – будь то в магазине, на рынке или из рук в руки – автоматически признается сделкой купли-продажи. И если эта операция осуществляется на легальной основе, на большинство товаров предоставляется так называемый гарантийный срок – оговоренный период времени, в течение которого при обнаружении в товаре изъянов любой природы его можно обменять, вернуть или отремонтировать за счет продавца.

Прочитав текст ниже, вы узнаете, как защитить свои потребительские права, что такое вообще гарантийный срок и как в продолжение этого срока вернуть истраченные средства или обменять негодный товар на такой же удовлетворительного качества.

Гарантийный срок на товар и обязательства продавца

Перед тем, как рассказать о правилах обмена или возврата товара, необходимо разъяснить само понятие гарантийного срока.

Срок гарантии, или гарантийный срок – это предоставляемый производителем (в отдельных оговоренных ниже случаях – государством, но не продавцом или перевозчиком/поставщиком) период времени, в течение которого приобретатель продукции может по закону потребовать от производителя исправления выявленного дефекта, а также обмена товара или возврата выплаченных за него денег.

Очевидно, что первостепенное значение для правильного использования предоставляемых Законом о защите прав потребителей имеет вопрос о начале истечения срока гарантии.

Здесь возможно несколько вариантов:

- Самый распространенный случай – когда гарантийный срок указан производителем и начинается исчисляться с момента заключения сделки купли-продажи между конечным потребителем и продавцом (в отдельных случаях поставщиком или производителем).
- Производитель не определил продолжительность гарантийного срока на изделие. Тогда вступает в силу Закон о защите прав потребителей, в соответствии с которым срок составляет 24 месяца и начинается истекать, как в предыдущем случае, со времени приобретения товара.
- Гарантийный срок производителем не установлен; кроме того, невозможно определить дату приобретения изделия. В таком случае гарантийный срок составляет 24 месяца и начинается с момента изготовления вещи, указанного на упаковке или в сопроводительной документации.
- Продукция была приобретена дистанционным образом (в интернет-магазине) и доставлена потребителю по почте. Тогда срок гарантии начинается истекать, как только вещь передана клиенту.
- Приобретенным товаром невозможно пользоваться сразу после покупки – к примеру, требуется предварительная сборка или нестандартное подключение к источнику питания. Гарантийный срок в означенной ситуации исчисляется с момента приведения изделия в состояние полной готовности.
- Товар относится к сезонным (обычно это предметы одежды и обуви). Логично, что отсчет срока начинается с начала сезона, для которого вещь и предназначается – причем не календарного, а местного, характерного для соответствующего региона.

Обычно для осуществления обмена товара или возврата денег требуется, чтобы клиент предъявил претензию до истечения гарантийного срока.

Однако если дефект был им замечен раньше, чем кончился

составляющий менее двух лет срок гарантии, и вы можете подтвердить любым доступным образом, что изъян существовал до покупки, возможен обмен товара или возврат денег и по истечении указанного срока. Это возможно до окончания срока службы – указанного производителем или, в противном случае, составляющего 10 лет со дня производства согласно вышеупомянутому Закону.

Все вышесказанное касается существенных недостатков изделия, то есть таких, которые мешают его нормальной эксплуатации и устранение которых требует наличия времени и денежных средств.

Гарантийный срок на товар и дополнительные обязательства продавца

Как говорилось выше, срок гарантии устанавливается только самим производителем или государством.

Продавец не может его менять, однако вправе предлагать конечным покупателям дополнительные обязательства по обслуживанию продукции по истечении гарантийного срока – бесплатно или, в большинстве случаев, за отдельную плату.

Если клиент согласен на такие условия, между ним и продавцом заключается отдельный договор, руководствоваться условиями которого в будущем должны обе стороны соглашения.

Если вы обнаружили в приобретенной вещи существенный изъян и срок гарантии, исчисляемый подходящим способом из перечисленных выше, не истек, для того, чтобы добиться ремонта товара без затрат времени и сил, следуйте приведенному ниже алгоритму:

- В личной беседе с представителем организации-продавца объясните, в чем состоит проблема, и попросите отремонтировать изделие.
- Если продавец отказывается это делать, составьте письменную претензию с соответствующим требованием. Документ должен быть оформлен в двух экземплярах и

заверен подписями обеих сторон. Впрочем, нежелание представителя продавца ставить подпись не является препятствием для передачи ему копии претензии.

- Вручите негодный товар продавцу. Вы можете принести его лично или, если изделие громоздкое (весит более 5 кг) или хрупкое, потребовать, чтобы продавец сам забрал его. При передаче продукции непременно следует составить соответствующий акт со всеми значимыми данными: датой, ФИО передавшего и принявшего лица, описание обнаруженного изъяна и согласие продавца осуществить гарантийный ремонт.
- Потребуйте проверки функциональности изделия: на месте или, если это невозможно, через некоторое время. В последнем случае товар должен быть опечатан, вы вместе с продавцом должны расписаться на упаковке и внести в акт приема-передачи необходимую запись. Проводить испытание без вашего участия продавец не имеет права.
- Если вам на время ремонта необходимо использовать аналогичный товар, укажите это в заявлении. Согласно Закону о защите прав потребителей, продавец обязан предоставить вам аналогичное изделие в безвозмездное пользование в течение трех суток. Учтите, что правило не распространяется на автотранспортные средства, оружие, предметы обстановки, а также приборы для приготовления пищи и поддержания личной гигиены.
- После окончания ремонта продавец должен вас предупредить о том, что можно забрать изделие.
- По приходе в магазин осмотрите отремонтированную вещь на предмет устранения старого изъяна и отсутствия новых. Требуйте проверки функциональности продукции, непременно возьмите документ о том, что ремонт был осуществлен: в ней должны быть приведены дата поступления вещи в ремонт, продолжительность ремонтных работ, обнаруженные дефекты, список замененных деталей, подтверждение того, что изъян устранен и дата передачи вам исправной вещи.
- Вы имеете право не оплачивать дополнительные ремонтные работы, произведенные без вашего согласия, независимо от

их стоимости.

- Все стадии ремонта должны быть завершены до истечения 45 дней со дня сдачи продукции. Вы можете требовать компенсации в размере 1% от цены приобретенной вещи за каждые сутки, сверх этого времени.
- Не забывайте, что после того, как вы отдали изделие в ремонт, срок гарантии подлежит продлению.

К сожалению, часто случается, что продавец, ссылаясь на различные сопутствующие покупке или последующему обращению приобретателя обстоятельства, как субъективные, так и объективные, отказывается передавать ранее купленную последним вещь в гарантийный ремонт.

Мнение продавца в данном случае не является решающим и, руководствуясь положениями Закона о защите прав потребителей, вам в такой ситуации следует:

- Попытаться мирно урегулировать проблему, обратившись к представителю продавца с письменной просьбой осуществить гарантийный ремонт купленной продукции – разумеется, без дополнительной платы.
- При отказе потребовать проведения экспертизы, сначала продавцом. Если экспертиза, что весьма вероятно, покажет, что изделие не подлежит ремонту по гарантии, провести за свой счет оценку функциональности изделия у независимого эксперта. Если это исследование покажет, что выявленный дефект возник по вине производителя (поставщика, продавца), денежная сумма, требуйте в судебном порядке возмещения понесенных расходов.
- Направьте продавцу требование урегулировать конфликт в досудебном порядке, ссылаясь на мнение эксперта.
- Если и это не помогло, составьте исковое заявление о защите своих интересов и направляйтесь в суд.
- После окончания слушания по делу и вынесения судом положительного решения получите соответствующий исполнительный лист.

Чтобы не тратить время и силы на попытки разобраться в юридических тонкостях, воспользуйтесь услугами квалифицированного юриста, имеющего богатый опыт положительного решения подобных споров.