

Что такое гарантийный срок эксплуатации по закону?



Независимо от того, предлагает физическое или юридическое лицо товар, услугу или выполнение какого-либо вида работ, возникающие в случае приобретения его предложения отношения купли-продажи находятся в поле действия Закона о защите прав потребителей, в соответствии с которым предполагается, что конкретный предлагаемый объект имеет как гарантийный срок, так и срок службы.

Несмотря на бытующее среди обывателей мнение, вышеназванные категории не совпадают, и путать их не следует. В противном случае может возникнуть ситуация, в которой приобретатель (неважно, вещи, работ или услуг) может сам понести убыток или в результате необдуманных действий нанести ущерб второй стороне сделки, что в итоге приведет к судебным разбирательствам.

Ниже будет рассказано о том, что такое гарантийный срок эксплуатации и как знания о нем помогут вам отстоять свои права в споре с продавцом.

Что собой представляет понятие гарантийного периода эксплуатации?

В первую очередь следует дать определение гарантийного срока (периода) эксплуатации. Сроком эксплуатации, согласно Закону о защите прав потребителей, называется промежуток времени, в течение которого сохраняются обязательства производителя продукции (не поставщика или продавца) перед приобретателем в отношении качества и функциональности товара.

Если на протяжении указанного времени пользователь обнаружит,

что товар имеет серьезный изъян, производитель обязан будет устранить дефект на безвозмездной основе (то есть отремонтировать вещь), обменять товар на такой же удовлетворительного качества или вернуть истраченные на его приобретение денежные средства.

Если говорить конкретнее, клиент, в течение этого времени обнаруживший недостаток в товаре, может потребовать у производителя:

- Вернуть деньги за изделие;
- Обменять вещь на такую же, но не имеющую изъянов (неважно, касаются они внешнего вида или функциональности);
- Провести ремонтные работы за счет изготовителя или осуществлять безвозмездное обслуживание;
- Возместить причиненный некачественной вещью ущерб;
- Предъявить прочие требования, которые будут рассмотрены в отдельном порядке.

Итак, если говорить проще, эксплуатационный срок – это такой период времени, в течение которого, как обещает производитель, приобретенная вещь будет в полной мере соответствовать своему назначению (разумеется, при условии добросовестного использования клиентом).

Изготовитель в большинстве случаев не обязан устанавливать срок службы – кроме той продукции, которая по прошествии некоторого времени (которое и принимается как эксплуатационный срок) может стать опасна для окружающего мира или здоровья пользователя.

Тем не менее, больше доверять следует тому производителю, который готов установить на свое изделие срок эксплуатации и в течение этого срока в полной мере отвечать за качество товара.

Важно не только сам факт наличия срока, но и его продолжительность, особенно для вещей, которые предполагается использовать на протяжении нескольких лет. Ведь если на такое

изделие установлен срок эксплуатации 1 месяц, закономерно возникает вопрос, что случится по истечении этого времени и почему организация, выпустившая товар, не хочет больше за него отвечать.

Если у вас есть возможность выбирать, предпочтите вещь со сроком службы, составляющим хотя бы 1 год: такой период свидетельствует о серьезных намерениях производителя.

Как было упомянуто раньше, до истечения этого срока вы можете потребовать у изготовителя произвести ремонт приобретенного изделия, обменять его на такое же, но качественное, или даже вернуть деньги, заплаченные вами за вещь.

И если производитель окажется исполнять свои прямые обязанности, обращайтесь к нему с письменной претензией, а после, если и это не подействует, – с исковым заявлением в суд.

Обратите внимание: срок эксплуатации, как и срок гарантии, устанавливается на большинство предлагаемых торговыми агентами товаров за исключением продуктов питания.

При выявлении у ранее приобретенного товара серьезных изъянов, портящих его внешний вид или вредящих функциональности, вы вправе обратиться за устранением дефекта, обменом изделия или возвратом денег к продавцу или изготовителю – в зависимости от того, какой в настоящее время продолжается срок, гарантийный или эксплуатационный.

В зависимости от сложившейся ситуации вам следует:

- Если истек срок эксплуатации, но не гарантии – обращаться с письменной претензией к продавцу, который в дальнейшем свяжется с производителем.
- Если не истек ни тот, ни другой срок – обратиться непосредственно к продавцу.

Не забудьте приложить к оформленной претензии кассовый чек;

впрочем, если его не сохранилось, вы можете предоставить показания свидетелей совершения вами покупки или, если не прошло 30 дней со дня приобретения, попросить поднять хранящуюся в магазине кассовую ленту.

После того, как вы обратились с претензией к продавцу и тот отправил приобретенное вами изделие на экспертизу, вы можете выбрать несколько вариантов развития событий:

- Ремонт вещи за счет изготовителя (законодатель установил срок ремонтных работ 45 дней, однако в большинстве случаев все заканчивается быстрее; если же прошло 45 суток и вы еще не получили изделие назад, требуйте возмещения понесенного ущерба в размере 1% стоимости продукции за каждый лишний день);
- Возврат истраченных средств;
- Обмен на такой же, но исправный товар или на аналогичный – с доплатой или компенсацией ранее выплаченной суммы.

Не во всех ситуациях ваши требования будут удовлетворены.

К негарантийным случаям относятся следующие:

- Вы приобрели, намеренно или по незнанию, подделку;
- Вы пытались самостоятельно осуществить ремонт, что обнаружилось в результате экспертизы (к примеру, были сорваны защитные пломбы);
- Вы обслуживали изделие ненадлежащим образом (например, использовали неподходящие для конкретной модели принтера чернила);
- Эксперт вообще не может найти на изделии идентификационных данных.

Итак, если вы обнаружили, что купленная продукция имеет дефекты, следуйте простому алгоритму (соответствующему положениям Гражданского кодекса России и статей 18, 19, 29 Закона о защите прав потребителей):

- При личном общении с представителем продавца обрисуйте

ему сложившуюся ситуацию и попросите принять меры к ее исправлению;

- Если это не подействовало, вручите продавцу письменную претензию;
- После проведения экспертизы тщательно изучите расписку о приеме товара в ремонт. В ней должны быть указаны: дата (иначе неисправность, согласно статье 20 упомянутого Закона, должна быть устранена в тот же день) и обнаруженные изъяны;
- Если товар не починили и не отдали вам в течение 45 дней, требуйте компенсации в размере 1% от его цены за каждый день просрочки;
- Продавец обязан, если вы захотите, предоставить вам на время ремонта аналогичную вещь на безвозмездной основе;
- Если вам кажется, что ваши права на каком-либо этапе были ущемлены, обращайтесь с письменной претензией в Роспотребнадзор и с исковым заявлением в суд.