

Гарантийный срок по закону о защите прав потребителей в РФ



Как следует из положений Закона о защите прав потребителей, клиент имеет право вернуть даже качественный товар, не подошедший ему по субъективной причине, в течение 15 суток со времени приобретения, или обменять его на другой, удовлетворяющий его требованиям.

Но помимо этого промежутка времени существует еще гарантийный срок, устанавливаемый в добровольном порядке производителем или, если последний этого не сделал, продавцом.

Разумеется, потребитель будет больше доверять тому производителю, который устанавливает на свою продукцию больший срок гарантии; соответственно, с увеличением этого срока вполне вероятен и рост продаж продукции. Ниже будет рассказано об основных особенностях определения гарантийного срока.

Что собой представляет срок действия гарантии, согласно существующему законодательству?

Как говорит законодатель, гарантийный срок – это такой промежуток времени, на протяжении которого приобретатель, обнаруживший в купленном товаре или в результате произведенных по договору работ серьезный изъян, значительно влияющий на его функциональность или внешний вид, имеет возможность предъявить производителю (поставщику, продавцу) требование о возврате денег, обмене изделия или проведении ремонтных работ, а также о выплате компенсации, пропорциональной обнаруженному дефекту.

Такое заключение следует из статей 18 и 29 Закона о защите

прав потребителей №2300-1 от 07.02.1992 г. В большинстве случаев, производитель или продавец, установивший гарантийный срок определенной протяженности, обязан в течение этого периода отвечать за качество изделия в рамках, определенных законодательством.

Однако в ряде случаев указанная сторона сделки купли-продажи освобождается от своих обязательств, в частности, согласно пункту 6 статьи 18 вышеупомянутого закона:

- если повреждения товара вызваны обстоятельствами непреодолимой силы;
- изготовитель (продавец) может доказать, что дефект возник не по его вине, а в результате действий приобретателя или других лиц – в результате неправильной транспортировки, эксплуатации или хранения.

Как упоминалось выше, срок гарантии определяется производителем/продавцом добровольно; он действует в отношении большей части непродовольственной продукции.

Однако на продовольственные товары и некоторые категории непродовольственных (в частности, парфюмерию, косметику, медицинские препараты, бытовую химию и прочее) производитель устанавливает, уже в обязательном порядке, срок годности, по истечении которого употреблять данную продукцию становится небезопасно.

Помимо привычного для большинства населения срока гарантии на какую-либо вещь, это понятие распространяется и на результат производимых по ранее заключенному договору работ или оказанной услуги. Как и в случае со сроком годности товара, производитель (подрядчик, исполнитель) освобождается от обязательств, если сможет доказать, что выявленный дефект возник по вине самого клиента (потребителя).

Как отмечалось выше, определение срока гарантии – дело добровольное, и ни производитель, ни продавец не обязаны его устанавливать.

Однако и в этом случае приобретатель не останется незащищенным: как следует из пункта 1 статьи 19 и пункта 3 статьи 29 все того же Закона о защите прав потребителей, клиент, обнаруживший в купленном изделии изъян, вправе потребовать от изготовителя вернуть потраченные деньги (разумеется, сам он при этом отдает назад негодный товар), обменять продукцию на такую же, но качественную, или провести бесплатный ремонт вещи.

Требования должны быть предъявлены, как говорит законодатель, в разумные сроки, но до истечения 2 лет с момента совершения покупки.

В этом случае вам будет необходимо еще доказать, что обнаруженные дефекты возникли по вине изготовителя.

Приведенные выше положения относятся и к результатам выполненных по договору работ и/или услуг. Гарантийный талон не является официально необходимым документом для предъявления требований к продавцу, хотя и облегчает дело, помогая установить время продажи, срок окончания гарантии и, если были, периоды проведения ремонтных работ.

В целом же для предъявления требований вам будет достаточно предъявить полученный от продавца платежный документ (кассовый или товарный чек, квитанцию и т.д.).

Согласно пунктам 2 и 3 статьи 10 вышеупомянутого нормативного акта, продолжительность и способ исчисления гарантийного срока, если такой установлен, должны быть сообщена покупателю в явном виде: с помощью надписей на упаковке товара, специальной маркировки, в сопутствующей документации и любыми другими предусмотренными законодателем способами.

Существует, в зависимости от обстоятельств совершения покупки, несколько способов исчисления гарантийного срока:

- В большинстве случаев срок начинает истекать с того времени, когда товар был передан вам в распоряжение

- (если речь идет о торговой точке) или доставлен по почте или курьером (если вы заказывали изделие дистанционным способом);
- Если время покупки невозможно определить по той или иной причине, точкой обратного отсчета является указанная производителем дата изготовления вещи;
 - Если вы покупаете сезонное изделие (к примеру, зимнюю куртку) до официального наступления соответствующего времени года, которое определяется для каждого региона России отдельно, срок гарантии начинает отсчитываться с момента наступления сезона;
 - Если вы приобрели вещь сезонного использования в течение указанного сезона, срок гарантии, что вполне логично, начнет истекать с даты получения вами товара в распоряжение;
 - Если купленное вами изделие невозможно начать использовать без производства работ по сборке или подключению, а также устранения имеющихся изъянов, срок гарантии не будет истекать до тех пор, пока все препятствия не будут устранены производителем, продавцом или подрядчиком;
 - Если невозможно установить время проведения упомянутых выше работ, срок гарантии будет начинаться исчисляться с момента оформления контракта купли-продажи, согласно пункту 2 статьи 19 упоминавшегося ранее закона.

Отдельное положение Закона о защите прав потребителей, прописанное в пункте 2 статьи 20, предусматривает возможность предоставления на время осуществления ремонтных работ по гарантии по вашей просьбе во временное пользование изделия с аналогичными функциями.

Оно должно быть доставлено в течение 3 дней с момента поступления соответствующего заявления. Предоставляется изделие во временное пользование на бесплатной основе. Следует отметить, что это правило распространяется не на все виды непродовольственных товаров.

В частности, согласно Постановлению Правительства России №55 от 19.01.1998 г., приведенное выше положение не относится к:

- автотранспортным средствам;
- предметам мебели;
- определенным категориям электроприборов (фенам, электробритвам, микроволновым и электропечам, тостерам и т.п.).

Как напрямую следует из статей 18 и 29 Закона о защите прав потребителей, если вы обнаружили в приобретенном товаре до истечения срока его годности серьезный изъян, то можете потребовать от продавца (производителя):

- обменять изделие на такое же, но исправно работающее;
- вернуть вам потраченные деньги;
- бесплатно отремонтировать испорченную вещь.

Однако вы не можете предъявлять претензию относительно того дефекта, о наличии которого вы были извещены продавцом в явном виде еще до совершения сделки купли-продажи. К примеру, если на поверхности товара уже было пятно, вы это видели и продавец обратил на это ваше внимание, претензию предъявить вы уже не сможете.

Кроме того, законодатель наделяет продавца (производителя) правом отказаться от исполнения обязательств по гарантии, если:

- вы неправильно эксплуатировали изделие (например, использовали фен для подогрева воды);
- обращались с вещью ненадлежащим образом (в частности, допускали возникновение механических повреждений);
- неправильно транспортировали товар (без должной фиксации, наличия смягчающих материалов и т.п.);
- сами стали причиной поломки (уронили электроприбор в воду, допустили падение чего-то тяжелого на экран смартфона).