

Гарантийный срок по ЗПП на товары и услуги в РФ



Нередко новые покупки не радуют, а только приносят проблемы по причине ненадлежащего качества продукции, или недействительности срока гарантии, установленного самим изготовителем.

Перечисление различных случаев, с которыми сталкиваются рядовые покупатели, может занять не одну страницу. Во избежание многих из них специалисты рекомендуют чаще знакомиться с нормативными документами, где освещены вопросы по поводу гарантийного срока и его установления на основные виды продукции.

Что собой представляет срок действия гарантии, согласно закону о ЗПП?

Само понятие «гарантийный срок» зафиксировано в Федеральном Законе «О защите прав потребителей» (далее Закон или ЗПП).

Проще говоря, срок гарантии представляет собой определенный промежуток времени, на протяжении которого продукция сохраняет все установленные изготовителем качественные и количественные характеристики.

Другая расшифровка термина предполагает, что гарантия – это время, в течение которого потребитель имеет право заявить продавцу или производителю о своем желании обменять, или вернуть товар в связи с обнаружением в нем повреждений или других отклонений в работе.

Чаще всего, гарантийный промежуток времени начинается свой

отсчет с момента передачи товара в руки покупателя после уплаты указанной продавцом суммы.

Но встречаются и другие прецеденты, например, когда:

- дата приобретения неизвестна. Тогда гарантийные обязательства исчисляются с момента изготовления;
- дата покупки и время начала реального пользования изделием не совпадают (промежуток между оформлением заказа в интернет-магазине и доставкой по почте может достигать нескольких суток), тогда гарантия определяется с момента доставки;
- при покупке сезонных товаров (зимняя или летняя одежда, обувь, специнвентарь и прочее) срок гарантии наступает с начала сезона;
- изготовитель не определил срок гарантии. Тогда продавец имеет право сделать это ради привлечения покупателей. Он несет ответственность за выполнение данного обязательства;
- срок гарантии не определен. Тогда в действие вступает Закон, дающий право потребителю заявить претензию по обмену или ремонту в течение 2-х лет со дня приобретения вещи.

Возможность устанавливать сроки гарантии предоставлена самому изготовителю, который реально знает все преимущества и недостатки товара. Закон не отнимает данного права, но строго взыщет при несоблюдении этого срока, т.е. обратного хода ему уже нет.

Гарантийные обязательства устанавливаются на одежду, обувь, инструменты, различные аксессуары, сложные в техническом отношении изделия. Для продукции продовольственной, косметической, фармакологической группы и бытовой химии устанавливается срок годности, который может существенно отличаться от гарантийного срока.

Единицей измерения гарантии являются временные промежутки:

дни, месяца и года, но встречаются и другие количественные показатели, например, километраж, число повторений определенных операций. Для производственных холодильных агрегатов гарантия определена в часах с четкими ограничениями условий эксплуатации.

Что касается технически сложных изделий, то они имеют два вида гарантийных периодов. Один – соответствует описанным выше требованиям и предназначен для покупателя. Другой – для реализатора. Он превышает первый тип, потому что товар может пролежать на складе неопределенное время.

На практике в результате приобретения сложных в техническом отношении товаров встречаются следующие случаи. К примеру, при покупке телевизора магазин выдает покупателю гарантийный талон. Через несколько месяцев система выходит из строя. Потребитель обращается в сервисный центр компании-производителя, сообщает шифр изделия и узнает, что гарантийные обязательства завода исчерпали свой лимит.

Ответ тут может быть только один – продавец реализовал залежалый товар. Закон в данном случае возлагает всю ответственность на торговый центр. По вышеуказанным причинам магазины существенно ограничивают сроки гарантии на подобные виды продукции, особенно комплектующие для компьютеров, ноутбуков, видеокамер и другого сложно технического оборудования.

Все требования при обнаружении неисправностей, приобретенных в магазине, предъявляйте на протяжении двух лет со дня покупки (ст. 19 ЗПП). Для технически сложной продукции, пользующейся наибольшим спросом, гарантийный срок устанавливается сразу на 24 месяца. Даже если продавец сократил данный период, все равно обращайтесь по поводу обмена или возврата при обнаружении брака в течение 2 лет.

Для одежды и обуви гарантия, устанавливаемая самим продавцом, составляет от одного до трех месяцев, если они приобретены в

сезон. Но Закон, в который заглядывает редкий потребитель, разрешает обращаться по поводу неисправностей одежды и обуви также на протяжении двух лет с момента приобретения. Поэтому, если демисезонные туфли «отходили» один сезон, а на следующий – развалились, то смело обращайтесь к продавцу с претензией.

В случае обнаружения неисправности по окончании двухлетнего периода требуйте обмена или бесплатного проведения ремонта. Но для этого понадобится предоставление доказательств, что вещь сломалась в результате технической неисправности или брака, а не по причине неправильной эксплуатации. Для этого придется обращаться к услугам независимой экспертизы.

Обратите внимание, что основной товар и его комплектующие могут иметь разные гарантийные сроки. Так некоторые узлы производители относят к расходным, и потому имеют небольшой срок гарантии. Разъяснение по данному поводу дает Закон ЗПП.