

Гарантийный срок при замене товара по закону



Права обеих заключающих сделку купли-продажи сторон – и покупателя, и продавца (или его представителя) – защищает действующий на территории Российской Федерации Закон о защите прав потребителей или, как его кратко называют, ЗЗПП.

Необходимость защиты очевидна: часто бывает, что покупатель страдает от недобросовестного отношения продавца к своим обязанностям, в частности, от нежелания обменять имеющий изъяны товар, отремонтировать его или вернуть за него деньги; случается и обратное – покупатель пытается нажиться на продавце, аргументируя такое поведение неверно истолкованными предписаниями закона.

Один из важнейших вопросов защиты прав клиента, подробно рассмотренный в главе 21 вышеупомянутого Закона, – гарантийный срок, а именно: что это, сколько он действует и возможен ли обмен товара после его истечения. Обо всем этом будет рассказано далее.

Определение гарантийного периода, предполагающего возможность обмена продукции

Гарантийный срок, в зависимости от различных условий, характеризуется разными точками начала отсчета и, соответственно, истечения. Прежде чем рассказывать о них, следует уточнить, что вообще скрывается за этим термином.

Итак, гарантийным сроком, в соответствии с российским законодательством, называется отрезок времени, в течение

которого приобретатель вещи (изделия, продукции), имеющей существенные дефекты, как внутренние, так и внешние, может потребовать от ее производителя (через поставщика или продавца) ремонта некачественного товара, а в некоторых случаях – его замены или возврата денег.

Важнейший вопрос, связанный с понятием гарантийного срока, это вопрос начала его исчисления.

Следует выделить несколько возможных вариантов:

- Самый распространенный случай. Гарантийный срок указывается производителем в сопроводительной документации к товару или прописывается при покупке в отдельном документе, называемом гарантийным талоном. Срок в этом случае, как несложно догадаться, начинает истекать с даты приобретения вещи.
- Гарантийный срок на товар не указан ни в техническом паспорте, ни в гарантийном талоне. Тогда, в соответствии с пунктом 2 статьи 19 Закона о защите прав потребителей, устанавливается продолжительность срока 2 года, а точкой отсчета считается момент перехода товара к клиенту.
- Не указан гарантийный срок и невозможно, по прошествии времени или по другим причинам, точно установить дату приобретения вещи. В такой ситуации срок также принимается равным 2 годам, а истекать он начинает с указанной в документации (или на упаковке) даты изготовления.
- Гарантийный срок в документации присутствует, а изделие было получено приобретателем по почте или через курьера (к примеру, при заказе через интернет-магазин). Обратный отсчет начинается с момента доставки товара клиенту.
- Приобретен товар, предназначенный для периодического (сезонного) использования – например, зимняя обувь или одежда. Поскольку законодателю ясно, что не имеет в данном случае смысла отсчитывать срок с даты покупки (тогда он может истечь раньше, чем товар будет использован по назначению), точкой отсчета принимается

наступление соответствующего сезона в конкретном регионе России.

- Товар исправен, но перед началом использования необходимо произвести с ним ряд подготовительных операций: например, собрать, отрегулировать или подключить особым образом. Истечение срока годности начинается с момента соответствующей настройки оборудования представителями продавца, дающей возможность полноценно его использовать.
- Гарантийный срок, составляющий менее 2 лет, уже истек, но в течение этого времени клиент обнаружил изъяны, присутствовавшие в товаре еще до его приобретения. При наличии соответствующих доказательств обладатель вещного права может обратиться с претензией к продавцу и по истечении срока; его требования должны быть удовлетворены.
- Истек срок гарантии, но не срок службы. Покупатель может обратиться за ремонтом или возвратом изделий до истечения срока службы – указанного производителем или, если он не указан, установленного на законодательном уровне и составляющего 10 лет.

Следует также понимать, что такое существенный недостаток. Это такой изъян, которых не позволяет использовать вещь по прямому назначению, предусмотренному производителем, и требует для исправления затрат денежных средств и времени.

Покупателю, обнаружившему в купленной вещи до истечения срока годности серьезный дефект, следует придерживаться следующего алгоритма действий:

- В личной беседе с продавцом (администратором) уведомить того о наличествующих в товаре изъянах, обнаруженных в процессе эксплуатации. Если это произошло в течение 15 дней с момента приобретения вещи, товар можно вернуть, даже если он не устраивает клиента по внешнему виду – расцветке, фасону, габаритам и т.д. – или получить истраченную на него сумму денег.

- Принести негодное изделие обратно в магазин. В идеале при этом следует предоставить сохранившиеся элементы упаковки. Если самостоятельная транспортировка вещи невозможна или есть опасения, что в этом случае вещь испортится еще сильнее, клиент может принести в магазин лишь документы на изделие. Транспортировку берет на себя сам продавец.
- Если приходилось ремонтировать изделие суммарно более 30 суток в течение календарного года, можно до истечения гарантийного срока, установленного производителем или, если он не указан, законодателем, потребовать обмена изделия на аналогичное удовлетворительного качества.
- Если для замены товара потребуются более 3 дней, продавец должен предоставить клиенту на это время аналогичный товар, функционально способный заменить исходный.

Независимо от того, желает покупатель обменять товар, отремонтировать его или вернуть потраченные на него денежные средства, он должен предоставить следующие документы:

- паспорт;
- если был заключен, договор купли-продажи;
- платежный документ, подтверждающий факт приобретения продукции (кассовый чек, квитанцию и т.д.).

Отсутствие кассового чека не является причиной отказа в возврате товара. Вместо документа можно предоставить показания присутствовавших при совершении покупки свидетелей (родных, знакомых приобретателя, а также сотрудников магазина) или, если покупатель пришел с претензией не позднее 30 дней с момента продажи, попросить поднять хранящуюся у продавца кассовую ленту.

Если продавец отказывается принимать претензию без наличия чека, следует писать жалобу в Роспотребнадзор.

Несмотря на предоставляемые Законом о защите прав потребителей

гарантии, в некоторых ситуациях продавец (производитель или поставщик) вправе не совершать обмен приобретенного у него товара, в ходе эксплуатации которого были обнаружены изъяны.

К таким случаям относятся:

- Полная или частичная утрата функциональности изделия по вине самого приобретателя. Следует знать, что потребителю нет нужды доказывать свою невиновность: бремя доказательства лежит на продавце, который может, при наличии уверенности в вине клиента, провести за свой счет соответствующую экспертизу.
- Поврежденная поверхность товара, следы проникновения внутрь (например, отсутствующие или поврежденные пломбы), а также признаки неправильного использования вещи. Как и в предыдущем случае, доказывать это должен сам продавец.
- Покупатель обратился за возвратом по истечении 15 суток с момента приобретения вещи и есть возможность отремонтировать изделие. Продавец в такой ситуации может по своему выбору как обменять товар, так и отремонтировать его.

Как указано в статье 18 Закона о защите прав потребителей, товар может быть обменен как на аналогичный, так и на выполняющий те же функции, но имеющий другую стоимость. Покупатель при этом может как получить компенсацию, если цена нового изделия меньше, чем предыдущего, так и доплатить, если она больше.

К примеру, если купленная за 3000 рублей микроволновая печь пришла в негодность, ее можно обменять как на более дорогой (стоимостью 5000 рублей), так и на более дешевый (2500 рублей) аналог. В первом случае клиент должен будет доплатить 2000 рублей, во втором – получит назад 500 рублей.