

# 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.