

Когда заканчивается гарантийный срок по закону?



Современные производители практически на все свои товары назначают гарантийный срок. С одной стороны – это маркетинговый ход, а с другой – существенная поддержка потребителя в его правах.

Гарантийные обязательства перед покупателем позволяют ему обменять не только бракованный товар, но и вернуть свои деньги, уплаченные за товар.

В каком размере устанавливается срок действия гарантии на товар по закону?

Период гарантии рассчитан на определенный временной интервал, в рамках которого покупатель обладает возможностью выдвинуть требования к фирме-изготовителю при обнаружении любых видов дефектов, не говоря уже о явном браке.

Что касается товаров сложных в техническом отношении, то они обмениваются при выявлении существенных изъянов. Гарантийный талон прикладывается к сопутствующим товару документам: инструкции, руководству по эксплуатации.

В понятие «гарантийный срок» производитель вкладывает собственную ответственность за функциональность изделия, его соответствие количественным и качественным параметрам, установленным техническими условиями.

Вся ответственность за устранение дефектов или проведение процедуры обмена ложится на изготовителя, а не продавца, который является лишь посредником.

Для возможности предъявления законных претензий, имеющих свое обоснование, потребителю важно понимать, как правильно производится исчисление срока гарантии.

Поэтому при отсутствии конкретного периода времени по обязательствам со стороны производителя базисным значением становится Закон РФ «О защите прав потребителей» (пункт 2 статьи 19).

Общепризнанным условием является то, что срок гарантии или годности устанавливается с момента продажи товара покупателю, если другое положение не зафиксировано в договоре.

Если в день совершения сделки купли-продажи срок не установлен, то периодом гарантии считается дата выпуска товара компанией-изготовителем. Клиент магазина вправе выдвинуть претензии по поводу качества товара в течение двух лет со дня продажи.

Но законодатель, вписывая пункты о гарантии, предусмотрел ряд положений, которые дают покупателю возможность обращаться к реализатору и после завершения срока действия гарантии.

При этом она должна быть меньше 2-х лет, а покупатель должен обратиться с претензиями по поводу выявленных дефектов. Он обязан доказать, что последние уже имели место еще до приобретения покупки.

В случае оформления и получения товара путем заказа через интернет-магазин, гарантийный срок исчисляется с момента его доставки заказчику.

При невозможности немедленного использования полученного изделия по причинам, независящим от покупателя (необходимо проведение сборки, подключения и настройки), гарантийный период начинает свой отсчет с момента преодоления всех возникших обстоятельств.

Если был приобретен сезонный товар в виде вещей и обуви,

наступление гарантийного срока исчисляется с момента наступления соответствующего купленному товару сезона.

Для каждого субъекта РФ данное время определяется, исходя из климатических особенностей. Например, для средней полосы России, зимний период длится с 1 ноября по 1 марта.

Нормативные законодательные акты РФ рассматривают ряд возможностей для потребителя по возврату покупки или бесплатного устранения дефектов уже после окончания периода гарантии.

Подобный вариант предусмотрен при обнаружении существенных недостатков у нового изделия, относящегося к категории технически сложных устройств.

В этом случае, замена может быть осуществлена уже после окончания 2-летнего срока со дня покупки и с установленным временем эксплуатации, или в течение 10 лет без уточнения срока службы.

В преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее Закон) говорится, что существенным недостатком считается дефект, на устранение которого требуется затратить больше средств, чем стоит аналогичный новый товар. Если покупатель сможет аргументировано доказать наличие подобного изъяна, то последний будет таковым и признан.

В соответствии со статьями 18 и 29 Закона, потребитель вправе после обнаружения в приобретенном товаре недостатков обратиться с требованием:

- возврата изделия;
- обмена на аналогичный;
- проведения безвозмездного ремонта.

Брак, установленный уже в период эксплуатации, и доказанный факт, что поломка произошла не по вине обладателя товара, устраняется в соответствии с гарантийными обязательствами,

если в соглашении купли-продажи не вписаны другие условия.

Если предположить, что бытовая техника приобреталась с небольшим изъяном в виде поцарапанного корпуса, и покупателя не предупредили об этом с фиксацией в соглашении, то данный дефект уже не может быть исправлен по условиям гарантийного ремонта.

К другим не гарантийным эпизодам, при появлении которых реализатор может не придерживаться гарантийных обязательств, относятся следующие ситуации:

- небрежное обращение с последующим механическим повреждением в результате удара или падения;
- применение изделия не в соответствии с назначением;
- влияние внешних факторов, после чего техника не в состоянии нормально функционировать;
- не выдерживание правил перевозки, хранения и проведения профилактического осмотра.

В случае правомерности выдвигаемых потребителем претензий, когда дефект может быть

исправлен изготовителем или продавцом, в соответствии с правилами гарантийного обслуживания, действия заявителя должны быть следующими:

- обратитесь в магазин с заявлением, оформленным только в письменном виде. В нем укажите требования о проведении безвозмездного ремонта установленного брака. Напишите два экземпляра претензии (один из которых передается продавцу, а другой, заверенный подписью и печатью реализатора, остается у покупателя);
- передайте бракованный товар в торговую точку, где приобрели его. При этом необходимо составить акт о передаче изделия в магазин. Документ должен содержать дату принятия, Ф.И.О. покупателя и ответственного лица предприятия, описание всех дефектов, все фабричные пломбы, подтверждение продавцом наступления гарантийного

- случая и принятия товара в ремонт;
- Если изделие относится к крупногабаритным, с массой более 5 кг., то покупатель вправе требовать бесплатной перевозки из места нахождения товара в магазин транспортом продавца и за его счет. Не исключается транспортировка самим покупателем с последующей компенсацией затрат.

Следующим действием является проверка возвращенной покупки на предмет наличия или отсутствия брака. Она может быть проведена немедленно или в другое время, которое установят стороны.

Если необходима такая отсрочка, то товар тщательно упаковывается для исключения доступа к вещи в отсутствие покупателя.

На упаковке ставится пломба, подписи владельца и продавца и составляется соответствующий акт, подтверждающий передачу товара на хранение в магазин.

Если окажется, что освидетельствование изделия было осуществлено без заявителя, то результаты такого осмотра заведомо неправомерны, и могут быть обжалованы в судебном порядке.

Выдача вместо некачественного товара другого на период проведения экспертизы относится к неотъемлемым правам покупателя. Это требование обозначается в письменном виде, как один из пунктов заявления.

Магазин обязан выдать замену на протяжении трех дней. Временная замена не

предоставляется только на электробытовые устройства для индивидуального пользования, для приготовления еды, предметы дизайна и интерьера, не нарезное оружие, транспортные средства.

Возврат вещи, находящейся на гарантийном ремонте, включает:

- информирование потребителя о необходимости получения предмета из ремонта;
- осмотр владельцем возвращенного изделия;
- проверка работоспособности товара в присутствии всех заинтересованных сторон;
- предоставление покупателю справки, где продавец отсчитывается о проделанном ремонте с описанием обнаруженных неисправностей, использованных новых комплектующих и запасных частей, подтверждением устранения дефекта, указанием даты принятия и возврата изделия.

Общее время, данное продавцу на проведение гарантийного ремонта, не может превышать 45 дней. Пеня, накладываемая на магазин в случае просрочки, равняется 1% от стоимости вещи за каждый день задержки возврата.

Срок гарантии прерывается и после возвращения увеличивается пропорционально времени нахождения товара на ремонте.

Иногда продавец в процессе гарантийного ремонта требует дополнительную оплату за установление, например, новой операционной системы, которая якобы необходима для улучшения качества работы устройства.

Эти действия выходят за рамки гарантийных обязательств, и покупатель имеет полное право не оплачивать данную услугу.

Как действовать потребителю после устного сообщения о необходимости проведения гарантийного ремонта и отказа продавца?

Для начала напишите заявление в двух экземплярах с требованием оформления случая, как гарантийного, и проведения бесплатного ремонта.

Покупателю придется самостоятельно организовать процедуру проверки товара на предмет наступления гарантийного случая и выяснения причин возникновения дефектов.

Все мероприятия по проведению экспертизы клиент должен оплатить самостоятельно. Если результаты проверки окажутся положительными, то требуйте выплаты компенсации за все понесенные расходы и возмещения морального ущерба.

Товаром распорядитесь по своему усмотрению. Возможны три варианта: возврат денег, обмен на новое аналогичное изделие или отправка на ремонт.

В самом крайнем случае, обращайтесь в судебные органы, предварительно отправив продавцу претензионное письмо, которое является доказательством попытки досудебного решения спора на основании товароведческой проверки.