

На какие товары устанавливается гарантийный срок?



В данной статье пойдет речь о том, на какую продукцию изготовитель должен установить гарантийный период, что может требовать покупатель от магазина при обнаружении недостатка на товаре.

Обслуживание потребителей согласно гарантийному документу оговаривается ГК РФ, ФЗ «О защите прав потребителей», «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости», Положением о гарантийном обслуживании легковых автомобилей и мототехники РД 37.009.025-92 и т.п.

Как гласит ст. 469 ГК РФ, реализатор обязан выдать клиенту продукт, который соответствует всем стандартам качества и пунктам соглашения купли-продажи. Все это содержит в себе гарантийный талон.

На какие категории товаров устанавливают гарантию с определенным сроком действия?

В ст. 470 ГК РФ и ст. 5 закона «О защите прав потребителей» идет речь о предоставлении гарантии качества на всю вещь, а не на отдельные ее части. Изучите ст. 470 ГК РФ и 19 Закона. Они уточняют, что гарантия может выдаваться и на комплектующие детали изделия.

Существует перечень продукции, на которую гарантийный период не устанавливается. К ней относят медикаменты,

продовольственные товары, бытовую химию и другие. Производитель обязан отмечать на выпускаемых изделиях срок годности. Этот временной промежуток показывает, когда продукт становится негодным к употреблению или использованию.

Если речь идет о длительном применении товара, то производитель вправе определять срок службы. Он представляет собой период, на протяжении которого изготовитель обеспечивает покупателя возможностью использования предмета по назначению.

Обособленно стоит категория изделий, которые могут причинить вред здоровью человека, окружающей среде, или имуществу покупателю. В таком случае производитель обязан установить промежуток времени, на протяжении которого изделие может служить потребителю.

Как гласит ст. 477 ГК РФ, клиент имеет право выдвинуть претензии магазину, которые связаны с дефектами продукции, если они были обнаружены на протяжении гарантийного периода. При покупке товара реализатор обязан передать покупателю все необходимое комплектующие продукта, документацию (паспорт на изделие, свидетельство качества, инструкцию эксплуатации), в том числе, и гарантийный талон.

Они всегда предусмотрены законодательными нормами, другими правовыми актами или же самим соглашением (ст. 456 ГК РФ). Только в отдельных случаях, когда в договоре прописаны другие пункты сделки купли-продажи, условия могут изменяться.

В п. 51 Правил продажи отдельных видов товаров представлена информация о передачи потребителю сложных в техническом отношении продуктов. Продавец обязан вручить вместе с товаром весь комплект документов и дополнительных комплектующих, которые предусмотрел производитель.

В пакет документов входит паспорт на приобретенное изделие или другое свидетельство с указанной датой и названием торгового центра совершения сделки купли-продажи, инструкция по эксплуатации.

Согласно ст. 18 закона «О защите прав потребителей», клиент вправе предъявлять претензии, связанные с бесплатным устранением дефектов, только реализатору или изготовителю.

В данном случае покупатель может предоставлять любые документальные свидетельства, которые подтверждают факт совершения сделки между продавцом и покупателем. Это может быть товарный чек, талон гарантии, соглашение, квитанция или паспорт на транспортное средство.

Не забудьте представить покупателю документ, удостоверяющий личность гражданина страны. В ст. 18 закона «О защите прав потребителей» также идет речь о том, что отсутствие талона гарантии, технического паспорта на изделие или инструкции, которые подтверждают факт купли-продажи, не может стать препятствием для удовлетворения условий покупателя, связанных с требованием возврата или обмена.

Законодательство не требует от клиента, который приобрел товар, но решил вернуть его обратно в магазин по причине несоответствующего качества, показывать продавцу упаковку.

Талон гарантии относится к документам, официально подтверждающих обязательства реализатора или изготовителя, связанные с созданием такого качественного товара, который бы функционировал на протяжении всего указанного производителем срока.

Если у покупателя нет талона гарантии, или данный документ был неправильно заполнен, продавец не имеет права отказать в удовлетворении просьбы потребителя. Последний может воспользоваться свидетельскими показаниями, которые должны подтвердить реальность совершенной сделки.

Не забывайте о важности правильности оформления гарантийного талона. При заполнении документа обратите внимание на точный код, номер, серию выпуска и другие идентификационные признаки изделия. Также реализатор должен прописать дату продажи, поставить печать юридического лица, свою роспись, выдать

фискальный чек.

Как известно, получить качественное сервисное обслуживание можно только при выполнении одного важного условия – гарантийный талон должен быть грамотно заполнен, заверен печатью продающей стороны. Однако, такое требование противоречит пунктам ГК РФ, закону «О защите прав потребителей».

Оградите себя от споров с продавцом или производителем и предъявите все соответствующие документы. Их отсутствие не дает права реализатору отказать в возврате или обмене некачественного изделия.

Как гласит ст. 20 закона «О защите прав потребителей», дефекты, которые были выявлены в предмете, должны быть удалены в кратчайшие сроки (если другое время не указано в соглашении, подписанном продающей и покупающей сторонами).

Запомните, что компания, которая несет ответственность за проведение ремонтных работ, после предъявления претензий потребителем должна выполнить возложенные на себя обязательства как можно быстрее. Это связано с тем, что законодательство не определило конкретных сроков исправления дефектов.

Поэтому сервисный центр должен придерживаться принципа разумности и создать такие условия, чтобы клиент чувствовал себя защищенным и не ущемленным в правах. Продолжительность устранения неполадки зависит от сложности неисправности, особенностей конструкции изделия, сроков проведения ремонта, определенных отдельными законодательными актами и стандартами.

Если период, отведенный на сервисное обслуживание, нарушен, то организация, которая проводит ремонтные работы, обязана выплачивать установленную законом сумму за каждые сутки просрочки (1% от стоимости изделия), если не приведет веские доказательства того, что несвоевременность связана с действием третьей стороны или непредвиденной ситуацией. Об этом идет

речь в ст. 23 закона «О защите прав потребителей».

Требуйте от реализатора или производителя выдачи аналогичного товара, если он относится к продукции длительного пользования. Его можно применять во время проведения ремонтных работ сервисным центром. Доставка такого изделия должна производиться бесплатно на протяжении трех дней с момента обращения.

После исправления всех дефектов срок гарантии продлевается на время, на протяжении которого вещь не применялась. Данный период начинается с момента предъявления клиентом претензий, связанных с просьбой удалить выявленные недостатки, до дня получения отремонтированного товара (ст. 20 закона «О защите прав потребителей»).

Согласно Постановлению Правительства РФ от 19 января 1998 года № 55 существует список изделий длительного применения, на которые не распространяется претензия клиента о бесплатном вручении на период ремонта аналогичного товара.

К ним относят автомобильный транспорт, мебельные гарнитуры, мотоциклы, медицинские препараты, различные электроприборы и другую продукцию.

Требуйте замены изделия или уменьшения его цены, быстрого устранения дефектов, возмещения расходов, связанных с проведением ремонта, если в нем был обнаружен брак или любой другой производственный недостаток.

В случае невозможности устранения изъянов (если покупатель выдвинул реализатору или производителю требование бесплатного их удаления), можете предъявлять другие претензии из списка. Покупатель также вправе претендовать на возмещение всех расходов, которые связаны с приобретением товара несоответствующего качества.