

С какого момента начинается гарантийный срок?



Как продавец какой-либо продукции, так и ее приобретатель должны в сфере заключения сделки купли-продажи строго следовать положениям Гражданского кодекса России, Закона о защите прав потребителей и прочих нормативных актов, регулирующих торговые отношения.

В частности, необходимость следовать положениям законодательства касается случаев, когда на тот или иной товар установлен (изготовителем, продавцом или государством) гарантийный срок.

С какой даты начинается исчисляться срок действия договора на гарантийное обслуживание приобретенного товара?

Гарантийный срок – промежуток времени, в продолжение которого приобретатель (клиент), обнаруживший в купленном изделии существенный изъян, как портящий внешний вид, так и препятствующий полноценному использованию вещи, имеет право потребовать от продавца:

- безвозмездного ремонта вещи с целью восстановления ее работоспособности;
- обмена на такой же, но исправный товар;
- обмена на аналогичное изделие другой марки – в зависимости от ее стоимости, с доплатой или получением компенсации;
- полного возврата потраченных на приобретение продукции

денежных средств;

- частичной компенсации, пропорциональной выявленному изъяду;
- возмещения понесенного ущерба.

Обратите внимание: установление срока гарантии – это не обязанность производителя/продавца, а лишь право.

Гарантийный срок может быть установлен только один – или изготовителем, имеющим приоритет, или продавцом.

Если срок гарантии установлен, он должен быть непременно указан в соответствующей документации.

Важнейший вопрос, касающийся понятия гарантийного срока, – начало его истечения, то есть точка обратного отсчета.

В зависимости от совокупности обстоятельств, срок гарантии может начинаться:

- Если иное не указано в заключенном между продавцом и приобретателем договоре, со времени полного перехода изделия в руки покупателя;
- Когда невозможно точно установить время совершения покупки, гарантийный срок отсчитывается с момента изготовления вещи, который должен быть указан как на упаковке, так и в документах;
- Если после покупки невозможно полноценно использовать продукцию до тех пор, пока она не будет собрана надлежащим образом или особым способом подключена, срок начинает истекать с момента устранения этих препятствий продавцом или его представителем;
- На товар, приобретенный (заказанный) дистанционно (к примеру, в интернет-магазине), срок исчисляется со времени доставки изделия клиенту (приобретателю);
- После обращения за ремонтом по гарантии соответствующий срок продлевается на потерянное вследствие невозможности нормально использовать товар время;
- Если вы покупаете сезонные вещи (предметы обуви, одежды,

головные уборы и т.п.) до официального наступления соответствующего сезона, гарантийный срок будет отсчитываться с момента наступления времени года, для которого изделие и предназначено;

- Если вы приобретаете сезонный товар в продолжение соответствующего времени года, срок гарантии истекает со дня совершения вами покупки.

Как известно из положений Закона о защите прав потребителей, покупатель, обнаруживший в вещи с еще не истекшим сроком гарантии существенный дефект (недостаток) и намеревающийся по этому поводу обратиться к продавцу, у которого ранее изделие было куплено, имеет право потребовать:

- Полного возврата истраченных ранее денежных средств.
- Замены товара на аналогичный удовлетворительного качества или другой марки – с доплатой или получением компенсации, составляющими разницу цен изделий.
- Осуществляемого на бесплатной основе гарантийного ремонта с целью устранения найденного изъяна.

Приведенные выше правила не распространяются на технически сложные изделия, которые можно обменять или вернуть лишь до истечения 15-дневного срока со дня их приобретения. По истечении этого периода возможен только гарантийный ремонт.

Чтобы передать негодное, по вашему мнению, изделие в ремонт, следуйте нижеприведенному простому плану, который поможет избежать лишних действий:

- Лично пообщайтесь с представителем продавца и сообщите ему о найденных недостатках. Попросите осуществить ремонт вещи;
- Если получили отказ, составляйте письменную претензию в двух экземплярах, один из которых останется у вас, а второй вы направите продавцу – лично или заказным письмом по почте с уведомлением;
- Принесите в торговую точку имеющее дефекты изделие и

сдайте его представителю продавца под роспись, при составлении акта приема-передачи. В документе должны быть обязательно указаны дата приема, найденные изъяны и прочие претензии приобретателя, идентификационные данные изделия (серийный номер), результаты внешнего осмотра и согласие продавца на проведение гарантийного ремонта;

- Вы не обязаны лично приносить крупногабаритный товар, вес которого превышает 5 кг. В этом случае, согласно Закону о защите прав потребителей, вы вправе требовать, чтобы представитель продавца сам забрал у вас изделие или компенсировал вам расходы на перевозку;
- Требуйте, чтобы проверка работоспособности товара производилась в вашем присутствии. Она может быть осуществлена как сразу же, так и, при наличии тех или иных затруднений, через некоторое время. В такой ситуации негодное изделие непременно должно быть упаковано. На упаковке ставят подписи как покупатель, так и представитель продавца; кроме того, соответствующая запись делается в акте приема-передачи;
- Если экспертиза проводилась без вашего присутствия, можете опротестовать ее выводы или провести (пока за свой счет) независимую экспертную оценку. Если она покажет, что товар имеет дефекты по вине продавца, тот в судебном или досудебном порядке возместит вам и стоимость услуг эксперта;
- Если не можете обходиться без сданной в ремонт вещи, требуйте предоставления на бесплатной основе во временное пользование изделия, аналогичного по функциям сданному в ремонт. Требование указывается в самой претензии. Продавец должен, сообразуясь с Законом о защите прав потребителей, предоставить вам требуемую вещь в трехдневный срок. Невозможно, однако, получить во временное пользование, согласно тому же Закону, предметы оружия, товары для личного пользования и приготовления пищи, а также любые автотранспортные средства;
- Дождитесь окончания ремонта по гарантии. Обычно он длится недолго, но по закону его время может составлять

до 45 дней. Если этот срок прошел, а вещь вам все еще не вернули, требуйте материального возмещения в объеме 1% за каждые просроченные сутки;

- Получив от представителя продавца уведомление о том, что ремонт закончен, придите в торговую точку. Осмотрите отремонтированную вещь на предмет новых дефектов и попросите продемонстрировать ее функциональность на месте. Тщательно ознакомьтесь с отчетом о ремонте и, при несогласии с какими-либо из его пунктов, сразу заявите об этом;
- Бывает, что в течение ремонта были произведены действия, не требуемые вами и заранее не оговоренные: к примеру, была заменена какая-либо деталь, к которой при сдаче товара в ремонт у вас не было претензий. В таком случае вы имеет полное право не платить за такие работы, поскольку их не заказывали. Никаких последствий для вас это иметь не будет.

Выше был рассмотрен идеальный вариант сдачи негодного товара для проведения гарантийных ремонтных работ, при котором у продавца не было возражений относительно их необходимости.

Однако нередки случаи, когда продавец наотрез отказывается выполнять устранение недостатков, обнаруженных в товаре.

Не отчаивайтесь и в этой ситуации: вы можете отстоять свои права через суд.

Для этого:

- Как и в первом случае, направьте продавцу оформленную письменно претензию с описанием обнаруженных дефектов и требованиями относительно их устранения;
- Присутствуйте на проводимой продавцом экспертизе. Если он не хочет делать даже этого, организуйте независимое экспертное исследование за свой счет. При условии, что эксперт придет к выводу, что изъян, присутствующий в вещи, возник по вине производителя/перевозчика/продавца,

включите стоимость его услуг в ваше исковое заявление: истраченные деньги будут по решению судью вам возвращены в полном объеме;

- Направьте продавцу досудебную претензию, дающую ему еще один шанс решить дело без похода в суд и участия в судебных заседаниях;
- Если это не подействовало, составляйте исковое заявление и обращайтесь в суд. На любом из описанных выше этапов вы можете воспользоваться советом квалифицированного юриста, специализирующегося на подобных делах.