

# Срок гарантийных обязательств по законодательству РФ



Гарантийное обязательство – это письменное согласие одной стороны на компенсацию расходов, которые понесла другая сторона. В торговле таким гарантом является производитель или продавец.

Например, в банковской сфере гарантом возвращения кредита выплачивается вся сумма задолженности кредиторам, если заемщик не в состоянии по каким-либо причинам выполнять свои обязательства.

Варианты возмещения представлены в форме обмена, восстановления, ремонта некачественного изделия или возврата денежных средств, уплаченных покупателем за товар.

## Какие определены сроки для выполнения обязательств по гарантии?

Гарантийные обязательства регулируются законодательством РФ, которое обеспечивает соблюдение прав всех участников процесса на потребительском рынке государства.

Последняя редакция документа была утверждена весной 2014 года. В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» (далее Закон) выполнение гарантийных обязательств возлагается на фирму-изготовителя, продавца или посредническую компанию, ввозящую продукцию из-за границы.

Статья 5 Закона закрепляет права и обязанности сторон, занимающихся выпуском или реализацией товаров и определяющих срок службы, годности, эксплуатации и гарантийного

обслуживания.

Они дают покупателю гарантию того, что товар сохранит все заявленные характеристики и качества в течение определенного периода, а в случае возникновения неполадок, обеспечат проведение сервисного ремонта (ст.19, 29).

**Статья 6 Закона утверждает, что производитель обязан обеспечить ремонт испорченного товара и плановое техническое обслуживание исправной продукции с помощью создания сети сервисных центров.**

В этой статье говорится также, что производство и транспортировка комплектующих и запасных частей входит в круг обязанностей гаранта.

**После снятия с конвейера устаревшей модели какого-либо изделия, комплектующие должны производиться до окончания срока службы последней выпущенной партии, или на протяжении 10 лет, если срок эксплуатации не определен.**

Гарантийные обязательства распространяются на продукцию, которая покупалась на территории России. Для обеспечения права по гарантийному обслуживанию, клиенту нужно представить гарантийный талон с не истекшим сроком гарантии в том магазине, где была произведена покупка, или сделать это в авторизованном сервисном пункте.

### **Сроки и правила выполнения**

**Законом определена продолжительность проведения гарантийного ремонта, которая не должна превышать 45 суток, если дата продажи установлена, а сама гарантия зафиксирована в техническом паспорте, гарантийном талоне и книжке, где делаются отметки о проведении услуг.**

Если письменного установленного срока нет, то ремонт должен проводиться в сжатое по возможности время, отражая характер поломки.

После анализа времени проведения ремонта в нескольких мастерских, обычно становится ясным усредненное значение, в течение которого данная поломка устраняется. Каждый тип продукции имеет свой гарантийный срок.

Основными причинами неполадок является использование некачественного материала и брак в результате неправильной сборки.

**Порядок проведения гарантийного ремонта состоит в следующих действиях покупателя и продавца:**

- обратитесь в сервисный пункт компании-производителя и предъявите гарантийный талон, который является подтверждением действующих гарантийных обязательств;
- специалисты мастерской выполняют диагностику неисправности и устанавливают причину возникновения дефекта;
- проводятся ремонтно-восстановительные мероприятия.

По завершению работ, составляется акт с указанием причины недостатка и перечислением установленных запасных частей.

Нередко сервисные пункты не желают устранять неисправности по гарантийным обязательствам.

**В основном, это связано с объективными причинами, когда срок гарантии исчерпан, или по другим мотивам, например:**

- представленный покупателем талон не соответствует установленному образцу;
- в книжке гарантийных ремонтов присутствуют неразборчивые записи или внесены исправления;
- осуществлялась самостоятельная или проведенная с помощью третьей стороны настройка и монтаж оборудования, что не соответствует рекомендациям фирмы-производителя;
- произошло нарушение требований по транспортировке и хранению продукции, которые прописаны в правилах по эксплуатации, техническом паспорте и других

- сопроводительных документах;
- имеются разные нарушения механического, химического или теплового воздействия, которые повлияли на нормальную работу изделия;
  - обнаружены повреждения в виде трещин, сколов, образованных при непрофессиональном монтаже или сборке;
  - ремонт выполнялся у неавторизованных специалистов, со вскрытием гарантийных пломб, нарушением оригинальной фиксации и иных примет несанкционированного взлома;
  - существует естественный износ механизмов и узлов, образовавшийся в процессе эксплуатации изделия;
  - возникли форс-мажорных обстоятельства по независимым от человека причинам в форме стихийных бедствий или техногенных катастроф.

**Если экспертная проверка установила факт поломки или ненадлежащего качества товара еще до его покупки, то данный эпизод можно отнести к гарантийному случаю.**

**Тогда, в соответствии с пунктом 1 статьи 18 Закона, покупатель вправе выбрать один из нижеследующих вариантов:**

- обмен изделия на подобное, т.е. той же модели и артикула;
- обмен на похожий товар, но от другого производителя (доплата или возврат денег определяется, исходя из стоимости нового предмета договора купли-продажи);
- проведение гарантийного ремонта;
- возврат покупки реализатору с получением назад всей суммы денежных средств, уплаченных при покупке.

**После обращения потребителя с письменной претензией, продавец только лишь проверяет техническое состояние изделия. На ремонт оно отправляется по требованию заявителя. При его согласии на проведение работ, другие возможности не учитываются, т.е. действует только вариант обмена или возврата денег.**

При поломке несложного товара, который имеет длительный срок

эксплуатации и фабричный дефект, относящийся к группе технически сложных и требующих ремонта, выгоднее обменять его на другой или сдать обратно в магазин, получив все уплаченные за него деньги.

Если, к примеру, компьютер постоянно находится в ремонте по причине производственного брака, то нужно быстрее от него избавиться. Лучше всего, сдать ПК в магазин, пока не истек гарантийный срок эксплуатации, и заменить новым.

**При отказе продавца принять неисправный товар, подлежащий гарантийному ремонту,**

**действия покупателя должны быть следующими:**

- требуйте проведения независимой экспертизы. При повторном отказе, сделайте это самостоятельно, оплатив работу комиссии. Все действия оформляйте в письменной форме и в двойном экземпляре. Передавайте свои заявления любым способом, вплоть до отправки по почте с уведомлением;
- по результатам экспертизы, направьте реализатору требование, которое основывается на факте наступления гарантийного случая;
- если и после этого продавец стоит на своем, составляйте исковое заявление и направляйтесь в суд с копиями документов, свидетельствующих о гарантийном ремонте, заключении экспертизы, претензии на имя продавца и отказе последнего;
- после рассмотрения судом заявления, выдается исполнительное решение, которое направляется судебному приставу по надзору за выполнением требований.

Все эти действия покупатель может провести самостоятельно, если обладает соответствующими знаниями. Но профессиональный юрист разбирается в тонкостях юриспруденции лучше. Доверьте это дело ему.