

# **Закон о гарантийных обязательствах производителя**



Гарантийное обязательство – это заверенное письменно согласие одной из сторон договора на возмещение убытков и устранение недостатков за свой счет, при возникновении проблемных ситуаций.

Например, продавец гарантирует покупателю приобретение качественного товара, а если товар не соответствует нормам качества, то он обязан устранить дефект или поменять изделие плохого качества.

На протяжении действия гарантийных обязательств, можно рассчитывать на обмен, ремонт или выплату денежных средств.

## **Каким образом законодательно устанавливаются обязательства по договору на гарантийное обслуживание?**

Потребительские права регулируются законодательством Российской Федерации. Вопросы гарантии, обязанностей и прав потребителей и продавцов также рассматриваются в рамках федерального закона «О защите прав потребителя».

Пятая статья федерального закона регулирует права и обязанности продавца и производителя, касаясь вопросов гарантийного обслуживания, сроков гарантии, срока службы и годности изделия или продукта.

В соответствии с 19 и 29 статьей этого закона, продавец и изготовитель несут полную ответственность за то, чтобы вы

могли использовать товар по назначению в пределах всего срока службы изделия, а также за его надлежащее качество и сохранение основных функций и характеристик.

Ст. 6 ФЗ дает право получить качественное обслуживание не только при приобретении товара, но и при ремонте поврежденного устройства в течение срока гарантии. Вы можете рассчитывать на проведение ремонта за счет магазина, передав изделие в магазин или в сервисный центр, с которым у торгующей компании заключено соглашение на обслуживание.

**Эта же статья закона регулирует поступление и доставку запасных частей, которые необходимы для ремонта изделий. Если товар уже снят с производства, то продавец или изготовитель обязаны обеспечить сервисный центр необходимыми запчастями, пока не кончится срок службы или гарантийный срок на последнее проданное изделие в партии.**

Гарантийные обязательства распространяются на товары, проданные на территории Российской Федерации. Чтобы получить обслуживание по гарантии, достаточно обратиться к продавцу или производителю с гарантийным талоном.

Что касается сроков гарантии, то изделие должно находиться в ремонте не более сорока пяти дней после его передачи продавцу. Однако необходимо помнить, что этот срок должен быть прописан в сервисной книжке гарантийном талоне или техническом паспорте.

**Если сроки гарантийного обслуживания не прописаны в документах на изделие, то возникшая поломка должна быть устранена в минимальные сроки, в течение которых поломка действительно может быть устранена.**

В случае возникновения серьезной поломки, срок ремонта может составлять более сорока пяти дней.

На каждый тип продукции устанавливается индивидуальный гарантийный срок. Срок гарантии варьируется в зависимости от

срока службы изделия, долговременности использования, а также сложности товара. В течение гарантийного срока можно рассчитывать на бесплатное техническое обслуживание.

**По гарантии можно отремонтировать испорченное изделие, если были выявлены следующие недостатки:**

- Изделие было испорчено из-за использования при изготовлении некачественных материалов, которые вызвали недостаток;
- Недостаток проявился из-за заводского брака или неправильной сборки товара;

Для того чтобы воспользоваться правом на ремонт по гарантии, нужно обратиться к продавцу или напрямую в сервисный центр, который указан в талоне или сервисной книжке.

В сервисном центре нужно предоставить испорченное изделие, а также гарантийный талон и другие документы на изделие.

Сотрудники сервисного центра проведут проверку качества изделия, для того, чтобы установить истинную причину поломки.

Если в результате диагностики будет обнаружено, что в недостатке виноваты вы, то продавец ли изготовитель откажут в удовлетворении требований, и изделие будет снято с гарантийного обслуживания.

**Если диагностика установит, что поломка образовалась в результате заводского брака, то продавец или производитель обязаны произвести ремонт изделия за свой счет.**

После проведения ремонтных работ сервисный центр выдает акт выполненных работ, где указывается тип произведенных работ и список деталей, которые были заменены.

Но не на все поломки и неисправности действует гарантия, и некоторые недостатки, выявленные в процессе диагностики, ремонту за счет продавца не подлежат.

**Продавец или производитель могут снять изделие с гарантии в следующих случаях:**

- Если гарантийный талон не заполнен продавцом в соответствии с утвержденными стандартами или заполнен с ошибками. Например, была допущена ошибка в наименовании изделия, в дате покупки или неправильно указан заводской номер или артикул товара;
- Если товар был поврежден в результате установки не соответствующего программного обеспечения или перепрошивки изделия;
- Если были нарушены правила эксплуатации изделия, не соблюдались условия хранения товара;
- Если изделие было повреждено в результате неаккуратной или неправильно транспортировки товара;
- Если вы пренебрегали условиями, отраженными в инструкции изделия;
- Если изделие было повреждено в результате механических повреждений или иных внешних факторов, которые повлияли на его работоспособность;
- Если изделие или части конструкции и механизмы были испорчены в результате естественной амортизации;
- Если вы обратились с ремонтом не в авторизированный сервисный центр, а осуществляли ремонт в сторонней организации или самостоятельно;
- Если нарушены гарантийные пломбы, или изделие было вскрыто, что привело к возникновению поломки;
- Если изделие повредилось под влиянием внешних непредвиденных факторов, таких как стихийное бедствие или воздействие третьих лиц.

**В случае наступления гарантийного случая, вы можете рассчитывать на следующие варианты решения проблемы с некачественным товаром:**

- Вы можете претендовать на обмен товара на аналогичное изделие, соответствующее нормам и стандартам качества;
- Можно потребовать у продавца поменять некачественный

товар на подобное изделие другого производителя или другой марки. При этом, если изделие отличается по стоимости, то продавец производит перерасчет стоимости в большую или меньшую сторону в вашу пользу или в пользу магазина;

- Можно потребовать у продавца произвести ремонт изделия за счет магазина;
- Вы можете смело просить у продавца расторжения договора купли-продажи с возвратом денег, которые были потрачены на покупку.

Если вы приносите сломанное изделие в магазин, то продавец берет изначально товар на диагностику, а после ее проведения дает заключение покупателю. После этого, вы можете самостоятельно решить, какой вариант решения проблемы вас устраивает: ремонт, обмен или возврат.

Если вы решили отремонтировать изделие, то потом обмен или возврат товара не предоставляется возможным.

Если вы столкнулись с поломкой сложно технического товара, то рекомендуется все-таки настаивать на обмене изделия или на возврате денег за товар, а не производить ремонт.

**В случае, когда производитель или продавец отказываются выполнять обязанности по гарантийному обслуживанию, то вам необходимо поступить следующим образом:**

- Настоять на проведении независимой экспертизы за счет продавца;
- Составить претензию в адрес продавца с приложением заключения экспертов в двух экземплярах;
- При отсутствии ответа на претензию в установленные законом сроки, нужно подать жалобу в общество защиты прав потребителей или обратиться напрямую в судебные органы;
- В исковом заявлении необходимо изложить суть проблемы, и приложить к нему ряд обязательных документов: заключение

экспертов, претензию, направленную в магазин, отказ продавца от удовлетворения требований.

Если решение суда будет в вашу пользу, то судья выдаст исполнительный лист, который нужно отдать на исполнение судебным приставам, которые будут взыскивать сумму долга с продавца в установленном законом порядке.