

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 или 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.