

ПОНЯТИЯ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА, СРОКА ГОДНОСТИ, СРОКА СЛУЖБЫ ИМЕЮТ РАЗЛИЧИЕ И ПО СРОКАМ И ПО МЕРАМ К ТОВАРАМ, ПРОДУКТАМ, А ТАКЖЕ И К ИСПОЛНИТЕЛЮ КОНКРЕТНОГО ТРЕБОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ.
ДАВАЙТЕ В НИХ СОВМЕСТНО РАЗБЕРЕМСЯ.

ЧТО ТАКОЕ ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК?

ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК – ЭТО ПЕРИОД, В ТЕЧЕНИИ КОТОРОГО В СЛУЧАЕ ОБНАРУЖЕНИЯ В ТОВАРЕ (РАБОТЕ) НЕДОСТАТКА, ИЗГОТОВИТЕЛЬ (ИСПОЛНИТЕЛЬ), ПРОДАВЕЦ, УПОЛНОМОЧЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ИЛИ УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ, ИМПОРТЕР ОБЯЗАНЫ УДОВЛЕТВОРИТЬ ТРЕБОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ ОТНОСИТЕЛЬНО НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА (РАБОТЫ) (П.6 СТ.5 ЗАКОНА «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»).

КАК ПРАВИЛО, ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК УСТАНОВЛИВАЕТСЯ В ДОГОВОРЕ КУПИ-ПРОДАЖИ ИЛИ ЖЕ ГАРАНТИЙНОМ ТАЛОНЕ. УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ ОПРЕДЕЛЯЮТСЯ ПРОДАВЦОМ (ИЗГОТОВИТЕЛЕМ), И ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК В ЭТИХ ДОГОВОРАХ СООТВЕТСТВЕННО УСТАНОВЛИВАЕТСЯ ПРОДАВЦОМ ТОВАРА.

КТО И КАК ВПРАВЕ УСТАНОВЛИВАТЬ ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК?

НА ПРАКТИКЕ ЗАЧАСТУЮ БЫВАЕТ ТАК: ВЫ ПРИХОДИТЕ В МАГАЗИН, СКАЖЕМ, ПРИОБРЕСТИ ПРИНТЕР. ГАРАНТИЯ, УКАЗАННАЯ ПРОДАВЦОМ В ГАРАНТИЙНОМ ТАЛОНЕ, СОСТАВЛЯЕТ 18 МЕСЯЦЕВ. ВЫ СОВЕРШАЕТЕ ПОКУПКУ, ПРИХОДИТЕ ДОМОЙ И ОБНАРУЖИВАЕТЕ В ТЕХНИЧЕСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ НА ПРИНТЕР ИНФОРМАЦИЮ ОТ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ О ТОМ, ЧТО СРОК ГАРАНТИИ СОСТАВЛЯЕТ 24 МЕСЯЦА. ТАК НА КАКОЙ СРОК ОРИЕНТИРОВАТЬСЯ? ЕСЛИ ВЫ ОБРАТИТЕСЬ С ЭТИМ ВОПРОСОМ К ПРОДАВЦУ, ОН, КОНЕЧНО ЖЕ БУДЕТ ВАС УБЕЖДАТЬ, ЧТО ДЕЙСТВИТЕЛЕН ТОЛЬКО СРОК 18 МЕСЯЦЕВ, А 24 МЕСЯЦА ЭТО «ВНУТРЕННИЙ СРОК» ДЛЯ ПРОДАВЦА.

МЕЖДУ ТЕМ, ЗАКОНОМ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» УСТАНОВЛЕНО, ЧТО ПОТРЕБИТЕЛЬ ВПРАВЕ ПРЕДЪЯВИТЬ К ПРОДАВЦУ ТРЕБОВАНИЯ, СВЯЗАННЫЕ С ВЫЯВЛЕНИЕМ В ТОВАРЕ НЕДОСТАТКОВ, В СЛУЧАЕ, КОГДА ЭТИ НЕДОСТАТКИ ОБНАРУЖЕНЫ В ТЕЧЕНИЕ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ, УСТАНОВЛЕННЫХ ИЗГОТОВИТЕЛЕМ (П.1 СТ. 19 ЗАКОНА «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»). ТАКИМ ОБРАЗОМ, ВЫ ДОЛЖНЫ ОРИЕНТИРОВАТЬСЯ НА СРОК ГАРАНТИИ, УСТАНОВЛЕННЫЙ ПРОИЗВОДИТЕЛЕМ.

ЕСЛИ ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК НА ТОВАР УСТАНОВЛЕН ИЗГОТОВИТЕЛЕМ, ТО В ДОГОВОРЕ КУПИ – ПРОДАЖИ С УЧЕТОМ ПУНКТА 7 СТАТЬИ 5 ЗАКОНА «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» ПРОДАВЕЦ ВПРАВЕ УСТАНОВИТЬ ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК НА ТОВАР ТОЛЬКО БОЛЬШЕЙ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТИ, ЧЕМ УСТАНОВЛЕННЫЙ ИЗГОТОВИТЕЛЕМ ТОВАРА.

СОВЕТУЕМ!!! В ТЕХ СЛУЧАЯХ, КОГДА ВЫ НЕ МОЖЕТЕ ВЫЯСНИТЬ СРОК ГАРАНТИИ, УСТАНОВЛЕННЫЙ ИЗГОТОВИТЕЛЕМ, МОЖНО СВЯЗАТЬСЯ С НИМ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ, ПО ТЕЛЕФОНУ СЛУЖБЫ ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВА И УЗНАТЬ ДЕЙСТВИТЕЛЬНЫЙ СРОК ГАРАНТИИ.

ЕСЛИ НА ТОВАР НЕ УСТАНОВЛЕН ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК?

ВОЗМОЖНЫ СИТУАЦИИ, КОГДА ПРОИЗВОДИТЕЛЬ НЕ УКАЗЫВАЕТ ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК. В ТАКОМ СЛУЧАЕ В ДОГОВОРЕ КУПИ – ПРОДАЖИ МОЖЕТ БЫТЬ УСТАНОВЛЕН ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК ЛЮБОЙ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТИ. ДЛЯ СЕЗОННЫХ ТОВАРОВ (ОБУВИ, ОДЕЖДЫ И ПРОЧИХ) ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК ИСЧИСЛЯЕТСЯ С МОМЕНТА НАСТУПЛЕНИЯ СООТВЕТСТВУЮЩЕГО СЕЗОНА, СРОК НАСТУПЛЕНИЯ КОТОРОГО ОПРЕДЕЛЯЕТСЯ СООТВЕТСТВЕННО СУБЪЕКТАМИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ИСХОДЯ ИЗ КЛИМАТИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ МЕСТА НАХОЖДЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. ТАК НАПРИМЕР, В СЛУЧАЯХ ПРИОБРЕТЕНИЯ ОБУВИ СЕЗОННОГО НАЗНАЧЕНИЯ – ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ ИСЧИСЛЯЮТСЯ СО ДНЯ НАСТУПЛЕНИЯ СООТВЕТСТВУЮЩЕГО СЕЗОНА; ДЛЯ ОБУВИ НЕСЕЗОННОГО НАЗНАЧЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ ИСЧИСЛЯЮТСЯ СО ДНЯ ПРОДАЖИ – ПОКУПКИ ОБУВИ.

ЕСЛИ НА ТОВАР ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК НЕ УСТАНОВЛЕН НИ ПРОДАВЦОМ, НИ ИЗГОТОВИТЕЛЕМ, ТО ТРЕБОВАНИЯ, СВЯЗАННЫЕ С НЕДОСТАТКАМИ ТОВАРА, МОГУТ БЫТЬ ПРЕДЪЯВЛЕНЫ ПОКУПАТЕЛЕМ К ПРОДАВЦУ ИЛИ ОРГАНИЗАЦИИ, ВЫПОЛНЯЮЩЕЙ ФУНКЦИИ ПРОДАВЦА, ПРИ УСЛОВИИ, ЧТО НЕДОСТАТКИ БЫЛИ ОБНАРУЖЕНЫ В РАЗУМНЫЙ СРОК, НО В ПРЕДЕЛАХ 6 МЕСЯЦЕВ СО ДНЯ ПЕРЕДАЧИ ТОВАРА ПОКУПАТЕЛЮ (В ОТНОШЕНИИ НЕДВИЖИМОГО ИМУЩЕСТВА – НЕ ПОЗДНЕЕ ДВУХ ЛЕТ СО ДНЯ ПЕРЕДАЧИ ЕГО ПОТРЕБИТЕЛЮ). ПРИ ОПРЕДЕЛЕНИИ РАЗУМНОСТИ СРОКОВ РЕКОМЕНДУЕТСЯ ИСХОДИТЬ ИЗ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ, УСТАНОВЛЕННЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ СТАНДАРТАМИ, А ЕСЛИ ОНИ НЕ УСТАНОВЛЕНЫ – ИЗ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДОЛГОВЕЧНОСТИ ТОВАРА, УСТАНОВЛЕННЫХ НОРМАТИВНЫМИ ДОКУМЕНТАМИ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ.

ЕЩЕ О ГАРАНТИИ!

ЧАСТО В СМИ, РЕКЛАМИРУЯ СВОИ ПРОДУКТЫ И ТОВАРЫ, КОМПАНИИ ССЫЛАЮТСЯ НА ПОЖИЗНЕННУЮ ГАРАНТИЮ, ТО ЕСТЬ ПРОДУКТ ПЕРЕЖИВЕТ И ВАС, И БУДЕТ РАБОТАТЬ - ГЛАВНОЕ КУПИТЕ ЕГО.

ДАЛЕКО НЕ КАЖДЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЬ ЗНАЕТ, ЧТО АБСТРАКТНОГО ТЕРМИНА "ПОЖИЗНЕННАЯ ГАРАНТИЯ"ДЕЙСТВУЮЩЕЕ РОССИЙСКОЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО НЕ ДОПУСКАЕТ. ПРИВЕДЕМ ПОЛНОМОЧНОЕ РАЗЪЯСНЕНИЕ.

НЕКОТОРЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАЗРАБАТЫВАЮТ СТАНДАРТНЫЕ ФОРМЫ ДОГОВОРОВ КУПИ-ПРОДАЖИ (ДОГОВОР ПРИСОЕДИНЕНИЯ), В КОТОРЫЕ ВКЛЮЧАЮТ УСЛОВИЯ, УЩЕМЛЯЮЩИЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. ТАК, В ЧАСТНОСТИ, ДОГОВОР, ЗАКЛЮЧАЕМЫЙ ФИРМОЙ "Н", ПРЕДУСМАТРИВАЕТ "ПОЖИЗНЕННУЮ ГАРАНТИЮ" НА ТОВАР. ОДНАКО ТАКОЕ УСЛОВИЕ ДОГОВОРА НЕ РАСКРЫВАЕТ СОДЕРЖАНИЯ ПОНЯТИЯ "ПОЖИЗНЕННАЯ

ГАРАНТИЯ", КОТОРОЕ В ЗНАЧИТЕЛЬНОЙ МЕРЕ ЯВЛЯЕТСЯ АБСТРАКТНЫМ И ТРЕБУЕТ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ КОНКРЕТИЗАЦИИ В ТЕКСТЕ ДОГОВОРА.

ИТАК, БУДЬТЕ ВНИМАТЕЛЬНЫ, ОБЯЗАТЕЛЬНО ИЗУЧАЙТЕ ТЕКСТ ДОГОВОРА И ЗНАЙТЕ, ЧТО ВСЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА, УЩЕМЛЯЮЩИЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПО СРАВНЕНИЮ С ПРАВИЛАМИ, УСТАНОВЛЕННЫМИ ЗАКОНАМИ ИЛИ ИНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ПРИЗНАЮТСЯ НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНЫМИ (СТ. 16 ЗАКОНА). ТАКИМ ОБРАЗОМ, ЕСЛИ БУМАГА И СТЕРПИТ НАРУШЕНИЕ ВАШИХ ПРАВ, ТО УЖ СУДЕБНЫЕ ОРГАНЫ РАССТАВЯТ ВСЕ ТОЧКИ НАД "И".

НЕОБХОДИМО ИМЕТЬ В ВИДУ, ЧТО В СООТВЕТСТВИИ С ЗАКОНОМ ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК НАЧИНАЕТСЯ С МОМЕНТА ПЕРЕДАЧИ ТОВАРА ПОКУПАТЕЛЮ, ЕСЛИ ИНОЕ НЕ ПРЕДУСМОТРЕНО ДОГОВОРОМ КУПЛИ-ПРОДАЖИ, НО НЕ С МОМЕНТА ВЫПУСКА ТОВАРА ИЛИ ПОСТУПЛЕНИЯ ЕГО К ПРОДАВЦУ.

ТАКЖЕ ВЫ ДОЛЖНЫ ЗНАТЬ, ЧТО ПРОДАВЕЦ (СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР) ДОЛЖЕН ПРОДЛЯТЬ ГАРАНТИЮ НА ТОВАР (НА ВРЕМЯ НАХОЖДЕНИЯ ЕГО В РЕМОНТЕ), А В СЛУЧАЕ ЗАМЕНЫ ТОВАРА НА НОВЫЙ, И ГАРАНТИЯ ДОЛЖНА ИСЧИСЛЯТЬСЯ ЗАНОВО.

В СООТВЕТСТВИИ С ФЕДЕРАЛЬНЫМ ЗАКОНОМ "О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ" (П. 3 СТ. 20), В СЛУЧАЕ УСТРАНЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК НА НЕГО ПРОДЛЕВАЕТСЯ НА ПЕРИОД, В ТЕЧЕНИЕ КОТОРОГО ТОВАР НЕ ИСПОЛЬЗОВАЛСЯ. УКАЗАННЫЙ ПЕРИОД ИСЧИСЛЯЕТСЯ СО ДНЯ ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ С ТРЕБОВАНИЕМ ОБ УСТРАНЕНИИ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА ДО ДНЯ ВЫДАЧИ ЕГО ПО ОКОНЧАНИИ РЕМОНТА. ПРИ УСТРАНЕНИИ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА ПОСРЕДСТВОМ ЗАМЕНЫ КОМПЛЕКТУЮЩЕГО ИЗДЕЛИЯ ИЛИ СОСТАВНОЙ ЧАСТИ ОСНОВНОГО ИЗДЕЛИЯ, НА КОТОРЫЕ УСТАНОВЛЕНЫ ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ, НА НОВЫЕ КОМПЛЕКТУЮЩИЕ ИЗДЕЛИЯ ИЛИ СОСТАВНУЮ ЧАСТЬ ОСНОВНОГО ИЗДЕЛИЯ УСТАНАВЛИВАЕТСЯ ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК ТОЙ ЖЕ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТИ, ЧТО И НА ЗАМЕНЕННЫЕ КОМПЛЕКТУЮЩИЕ ИЗДЕЛИЯ ИЛИ СОСТАВНУЮ ЧАСТЬ ОСНОВНОГО ИЗДЕЛИЯ, ЕСЛИ ИНОЕ НЕ ПРЕДУСМОТРЕНО ДОГОВОРОМ, И ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК ИСЧИСЛЯЕТСЯ СО ДНЯ ВЫДАЧИ ПОТРЕБИТЕЛЮ ЭТОГО ТОВАРА ПО ОКОНЧАНИИ РЕМОНТА.

НА ПРАКТИКЕ ЖЕ БЫВАЕТ ТАК: ИЛИ ПРОДАВЕЦ (СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР) УМОЛЧИТ О ТОМ, ЧТО ОН ДОЛЖЕН ПРОДЛИТЬ ГАРАНТИЮ (ПОПРОСТУ ЭТОГО НЕ БУДЕТ СДЕЛАНО) ИЛИ ЖЕ БУДЕТ УТВЕРЖДАТЬ, ЧТО ПРОДОЛЖАЕТ ДЕЙСТВОВАТЬ "СТАРАЯ ГАРАНТИЯ".

ЗНАЙТЕ СВОИ ПРАВА И УМЕЙТЕ ИХ ОТСТАИВАТЬ. ДОСТАТОЧНО ОБЪЯСНИТЬ МЕНЕДЖЕРУ МАГАЗИНА, ЧТО ВЫ ПРЕКРАСНО ЗНАЕТЕ ДЕЙСТВУЮЩЕЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, КАК ОН ВЕЖЛИВО ИСПОЛНИТ ВСЕ ВАШИ ТРЕБОВАНИЯ. В РЕДКИХ СЛУЧАЯХ ПРОДАВЕЦ ПОЙДЕТ НА ЗАРАНЕЕ ПРОИГРЫШНЫЙ СУДЕБНЫЙ СПОР, ВЕДЬ ВСЕ ТОВАРЫ ЗАМЕНЕННЫЕ ПО ГАРАНТИИ, ПРОДАВЕЦ ПОТОМ ЗАМЕНЯЕТ У ИЗГОТОВИТЕЛЯ, ТО ЕСТЬ, ТОЛЬКО ТЕРЯЕТ ВРЕМЯ.

НЕСКОЛЬКО СОВЕТОВ ПОТРЕБИТЕЛЮ!

1. ЕСЛИ ПРОДАВЕЦ ПРОСИТ ВАС РАСПИСАТЬСЯ В ГАРАНТИЙНОМ ТАЛОНЕ, ТО НЕ СПЕШИТЕ ЭТО СДЕЛАТЬ БЫСТРО, ДАЖЕ НЕ ЗАГЛЯНУВ ТУДА. ВПОСЛЕДСТВИИ ВЫ МОЖЕТЕ ОБ ЭТОМ ОЧЕНЬ ПОЖАЛЕТЬ. ВНИМАТЕЛЬНО ПРОСМОТРИТЕ ВСЕ ПУНКТЫ ЭТОГО ДОКУМЕНТА, НЕ НУЖНО СТЕСНЯТЬСЯ СПРОСИТЬ ТО, ЧТО ВАМ НЕ ЯСНО. НИКОГДА НЕ СТАВЬТЕ СВОЮ ПОДПИСЬ ПОД ДОКУМЕНТАМИ, С ТЕКСТОМ КОТОРЫХ ВЫ НЕ СОГЛАСНЫ. ПРОВЕРЬТЕ ПРАВИЛЬНОСТЬ ОФОРМЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНОГО ТАЛОНА: В НЕМ ДОЛЖНО БЫТЬ УКАЗАНО МЕСТО ПОКУПКИ, ДАТА, ПОДПИСЬ ПРОДАВЦА И ШТАМП МАГАЗИНА, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЯ О ГАРАНТИЙНОЙ РЕМОНТНОЙ МАСТЕРСКОЙ ИЛИ СЕРВИСНОМ ЦЕНТРЕ.

2. ОСОБОЕ ВНИМАНИЕ УДЕЛИТЕ В ГАРАНТИЙНОМ ТАЛОНЕ НА ПУНКТ О ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТИ ГАРАНТИЙНОГО РЕМОНТА, ИДЕАЛЬНЫЙ ВАРИАНТ, ЕСЛИ ТАМ БУДЕТ УКАЗАН КОНКРЕТНЫЙ СРОК. ВЫ НЕ РАЗ ВСПОМНИТЕ ЭТОТ СОВЕТ, ЕСЛИ ВАМ ПРИДЕТСЯ ОБРАЩАТЬСЯ ВПОСЛЕДСТВИИ С ТРЕБОВАНИЕМ ОБ УСТРАНЕНИИ НЕДОСТАТКОВ В ТОВАРЕ.