

КАК ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ГАРАНТИЙНЫЙ РЕМОНТ ТОВАРА?

Гарантийный ремонт может быть осуществлен изготовителем, продавцом, а также организацией или ИП, специально уполномоченными на его проведение. Требование о проведении ремонта может быть предъявлено в течение гарантийного срока или срока годности товара, а если они не установлены - в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю. Срок устранения недостатков определяется по письменному соглашению сторон, но не более 45 дней.

Лица, производящие гарантийный ремонт

При обнаружении в товаре недостатков, не оговоренных продавцом, потребитель вправе в том числе потребовать незамедлительного безвозмездного устранения таких недостатков (гарантийного ремонта) ([абз. 5 п. 1 ст. 18](#) Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Требования об устранении в товаре недостатков (проведении гарантийного ремонта) могут предъявляться покупателем по его выбору к следующим лицам ([абз. 4, 6, 11](#) преамбулы, [п. п. 2, 3 ст. 18](#) Закона N 2300-1):

- изготовителю;
- продавцу;
- организации или индивидуальному предпринимателю, специально уполномоченным изготовителем (продавцом) товара на проведение такого ремонта.

Информация об адресе (месте нахождения), наименовании изготовителя (продавца) и уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя в обязательном порядке доводится до сведения потребителей ([п. 1, п. 2 ст. 10](#) Закона N 2300-1; [п. 6](#) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 21.07.1997 N 918).

Сроки предъявления требования о гарантийном ремонте

Требование о безвозмездном устранении недостатков товара может быть предъявлено потребителем в течение гарантийного срока или срока годности товара ([п. 1 ст. 19](#) Закона N 2300-1).

Справка. Срок годности, гарантийный срок и срок службы

Срок годности - период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению. Такой срок устанавливается на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) ([п. 4 ст. 5](#) Закона N 2300-1).

Гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей ([п. 6 ст. 5](#) Закона 2300-1).

Срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за существенные недостатки товара. Такой срок устанавливается на товары (работы), предназначенные для длительного использования (п. 1 ст. 5 Закона 2300-1).

Если гарантийный срок или срок годности не установлен, то требование о проведении гарантийного ремонта может быть предъявлено в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю (п. 1 ст. 19 Закона N 2300-1).

Если гарантийный срок по договору составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены по его истечении, но в пределах двух лет, потребитель также имеет право предъявить требование продавцу (изготовителю) о проведении гарантийного ремонта, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента (п. 5 ст. 19 Закона N 2300-1).

Более длительный срок предъявления требований установлен на случай обнаружения существенных недостатков товара.

Справка. Существенный недостаток товара

Существенный недостаток товара - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, а также другие подобные недостатки (абз. 9 преамбулы Закона N 2300-1).

Так, потребитель вправе предъявить требование о безвозмездном устранении существенных недостатков товара, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение срока службы товара или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы (п. 6 ст. 19 Закона N 2300-1).

Существует также особенность по предъявлению гарантийных требований в отношении комплектующих изделий и составных частей товара. По общему правилу гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором.

Однако в случае, если на комплектующие изделия и составные части товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками таких изделий (частей), при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором.

Если на комплектующие изделия установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие, независимо от истечения гарантийного срока на основной товар (п. 3 ст. 19 Закона N 2300-1).

Дата (момент) начала течения гарантийного срока или срока службы товара

Гарантийный срок и срок службы товара исчисляются со дня передачи товара потребителю или, если установить день передачи невозможно, со дня изготовления товара (п. 2 ст. 19 Закона N 2300-1).

Исключение составляют, в частности (абз. 2, 3 п. 2 ст. 19 Закона N 2300-1):

- сезонные товары (одежда, обувь и др.) - их гарантийный срок и срок службы исчисляется с момента наступления соответствующего сезона;

- товары, купленные дистанционным способом (по почте) или по образцам, - их гарантийный срок и срок службы исчисляется со дня доставки покупателю;

- товары, которые не могут быть использованы потребителем вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (например, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке), - гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств. Если такой день определить невозможно, то эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи.

Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара, которые исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар (абз. 1 п. 3 ст. 19 Закона N 2300-1).

Сроки устранения недостатков

Срок устранения недостатков определяется в письменной форме по соглашению сторон и не может превышать 45 дней.

Указанный срок может быть продлен, если во время устранения недостатков товара станет очевидно, что они не будут устранены в определенный соглашением срок. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для продления соглашения на новый срок и не освобождают от ответственности за нарушение первоначально определенного срока.

В отсутствие такого соглашения недостатки должны быть устранены в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения (п. 1 ст. 20 Закона N 2300-1).

Срок устранения существенного недостатка товара (в отношении которого предусмотрены более длительные сроки предъявления требований) составляет 20 дней со дня предъявления потребителем требования об устранении недостатка. Если требование не удовлетворено или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель вправе, в частности, вернуть товар и потребовать возврата уплаченной денежной суммы (п. 6 ст. 19 Закона N 2300-1).

Предоставление аналогичного товара на время ремонта

На период ремонта товара длительного пользования потребитель вправе потребовать безвозмездного предоставления ему товара, обладающего теми же основными потребительскими свойствами, что и ремонтируемый товар. Требование должно быть удовлетворено в течение трех дней с момента его предъявления, указанный товар доставляется за счет лица, осуществляющего ремонт (п. 2 ст. 20 Закона N 2300-1).

При этом указанное требование не может распространяться на следующие товары (Перечень, утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55):

1) автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для инвалидов, прогулочные суда и плавсредства;

2) мебель;

3) электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях

(электробритвы, электрофены, электрогрелки и другие подобные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и кожными покровами);

4) электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрочайники и т.п.);

5) гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

Продление гарантийного срока на товар в случае гарантийного ремонта

После устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался, то есть на период со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта. При выдаче товара информация о дате такого обращения, дате передачи товара для ремонта, дате устранения недостатка с его описанием, об использованных деталях (материалах) и о дате выдачи отремонтированного товара предоставляется потребителю в письменной форме ([п. 3 ст. 20 Закона N 2300-1](#)).

Если недостатки товара устранены путем замены комплектующего изделия (составной части товара), на которые установлены гарантийные сроки, то и на новое комплектующее изделие (составную часть) устанавливается тот же гарантийный срок, что и на замененное комплектующее изделие (составную часть), если иное не предусмотрено договором. Гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю товара по окончании ремонта ([п. 4 ст. 20 Закона N 2300-1](#)).
