

В Общественную приемную Управления Роспотребнадзора ежедневно поступают обращения граждан по поводу гарантийных сроков товаров, а также по вопросам обмена или возврата товара ненадлежащего качества. Размещаем ответы на наиболее часто задаваемые вопросы потребителей.

Что делать, если утерян гарантийный талон, а бытовой прибор вышел из строя, и срок гарантии еще не прошел?

Закон «О защите прав потребителей» не содержит такого понятия, как «гарантийный талон». Если нет чека или гарантийного талона, требования надо предъявлять продавцу, с которым заключен договор купли-продажи, и продавец должен принять товар ненадлежащего качества, провести всю процедуру, оговоренную законом, и в дальнейшем или отказать потребителю или удовлетворить его требования.

Что делать, если потерян товарный чек?

- Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека или иного документа, доказывающего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

При отсутствии кассового чека нужно предъявить другие доказательства покупки товара, в том числе свидетельские показания. На большинстве товаров — холодильниках, мониторах, стиральных машинах — есть маркировка. У разных производителей она разная. По этой маркировке — из цифр или цифр и латинских букв — можно у изготовителя узнать дату производства товара. Что касается срока гарантии, то он, как правило, устанавливается не на единичные экземпляры товара, а на группы или категории однородных товаров, например, на мониторы модели XXXX установлен гарантийный срок 3 года, а на мониторы модели YYY установлен гарантийный срок 1 год, и так далее. Гарантийный срок на товар, а также срок его службы отсчитывается с момента передачи товара потребителю, если иное не

предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, этот срок исчисляется со дня изготовления товара. Однако, со дня изготовления товара исчислять срок невыгодно. Может быть, товар, на который гарантия два года, эти два года пролежал в магазине... В этом случае можно уточнить у продавца срок продажи и считать гарантию от него, но лишь в том случае, когда в магазине установлен кассовый аппарат, где наименование товара считывается со штрих-кода. Но при этом потребителю нужно знать маркировку товара. Тогда продавец по электронной базе сможет найти этот товар и уточнить дату продажи.

Почему в случае обнаружения недостатка в товаре покупателя первым делом отправляют в сервисный центр?

Если потребитель заплатил деньги магазину, он имеет право все возникшие претензии предъявлять магазину. Сервисный центр принимает товар только на ремонт, он никогда не производит замену товара или возврат денег, у него нет таких функций. Потребители зачастую не знают своих прав и идут в сервисный центр. По закону претензии они должны предъявлять тому, с кем заключен договор купли-продажи. Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества, а если им или производителем установлен гарантийный срок, он в пределах гарантийного срока должен доказывать, что недостатки возникли не по его вине.

Каков алгоритм действий в подобных случаях?

Потребителю необходимо обратиться с письменной претензией к продавцу, исходя из прав, предусмотренных Законом «О защите прав потребителей». Статья 18 «Последствия продажи товара ненадлежащего качества» гласит: «Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; соразмерного уменьшения покупной цены; замены на товар аналогичной марки (модели, артикула); замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены». Кроме того, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. Но нужно учесть, что срок предъявления требований о замене или возврате денег для технически сложных товаров составляет 15 дней после покупки. Если же недостаток обнаружится позднее, покупатель должен будет доказать, что он существенный. Или что товар находился в ремонте более 30 дней в течение каждого года гарантийного срока, или были нарушены сроки устранения недостатков,

предусмотренные законом.

Что же указать в претензии?

- В претензии укажите только одно требование, а не «или-или». Например, расторгнуть договор купли-продажи и вернуть деньги. По поводу гарантии укажите, что на данную модель установлен гарантийный срок столько-то месяцев. Далее напишите в том же заявлении, что Закон «О защите прав потребителей» не связывает обязанность продавца удовлетворить требование потребителя с наличием или отсутствием такого документа, как «гарантийный талон».

Как потребителю узнать, какой гарантийный срок установлен на данную модель товара?

- Информация о товаре (напомню - не о конкретном экземпляре, а о категории или группе товаров), в том числе о сроках гарантии, может иметься на интернет-сайте производителя. В соответствии с пунктом 2 статьи 10 Закона «О защите прав потребителей» информация о товарах доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

Может ли сервисный центр требовать оплаты за диагностику товара?

- Это незаконно. Проверка качества товара производится бесплатно. Другое дело, если экспертизой доказано, что дефект непроизводственного характера. В этом случае потребитель обязан возместить стоимость произведенной экспертизы.

Что следует понимать под «дефектом непроизводственного характера»?

- Например, товар сломался в результате механических повреждений — покупатель

уронил его, а потом пришел в магазин и утверждает, что товар «бракованный». Если экспертиза покажет, что прибор не работает не из-за дефекта, а из-за падения, или, к примеру, попадания на него влаги, то экспертизу будет оплачивать потребитель, попытавшийся ввести сервисный центр в заблуждение. Также придется оплатить и независимую экспертизу, если покупатель не согласен с той, которую провел сервисный центр бесплатно.

Уважаемые потребители! Мы надеемся, что наши несложные советы помогут вам грамотно решать вопросы с продавцами. Специалисты Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай готовы проконсультировать вас по вопросам защиты прав потребителей по тел: (38822)4241.