**О гарантийном сроке на товар**

Гарантийный срок (ГС) - это тот срок, в течение которого потребитель, при обнаружении каких-либо недостатков и дефектов в приобретенном товаре, может предъявить продавцу требования относительно качества товара (о возврате, замене, безвозмездном устранении недостатка, уменьшении цены и др.) Продавец обязан удовлетворить требования потребителя если они обоснованы. ГС устанавливается на непродовольственные продукты длительного пользования. На продовольственные товары, а также товары недлительного и разового пользования, такие как косметика, парфюмерия, предметы санитарии и гигиены, лекарственные препараты, БАДы, бытовая химия, производитель в обязательном порядке устанавливает срок годности.

Сроки гарантии отличаются в зависимости от характера товара. К примеру, на автомобили и иной транспорт эти сроки устанавливаются от двух лет или наличие автопробега, на бытовую технику от года, на одежду и обувь от одного до нескольких месяцев.

При этом необходимо учитывать условия эксплуатации и соблюдение владельцем правил использования, хранения или транспортировки товара, т.е. действия самого потребителя могут привести к преждевременному износу и порче изделия.

В Законе о защите прав потребителей прямо предусмотрено, что продавец отвечает за недостатки товара, выявленного в гарантийный период, только в том случае, если не докажет, что недостатки возникли именно по вине самого потребителя после передачи ему товара, т.е. по не зависящим от продавца или изготовителя причинам. Это касается тех случаев, когда товар выходит из строя полностью или частично при надлежащей и правильной эксплуатации вещи потребителем. В случае приобретения товара, например верхней одежды или сапог, потребитель обнаруживает после непродолжительной носки наличие разрыва ткани, отклеившуюся подошву, характерные пятна в окрасе изделия, разрыв молнии, либо дыру в прохудившемся месте на ткани, либо внезапно выходит из строя недавно приобретенная бытовая техника или дорой сотовый телефон, то в этом случае необходимо ставить вопрос о ненадлежащем качестве изделия либо о производственном дефекте товара.

Гарантийный срок на товар может быть установлен изготовителем или продавцом. В первую очередь правом установления гарантии на товар наделен изготовитель, продавец же приобретает такое право только в случае отсутствия заводской гарантии. Продавец не вправе уменьшать гарантийный срок, установленный производителем.

Гарантийный срок на товар начинает течь:

- если договором между продавцом и потребителем не установлены особые сроки начала течения гарантийного срока товара — с момента передачи товара потребителю;

- если день покупки товара неизвестен - с момента изготовления товара;

- для сезонных товаров — с начала соответствующего сезона, а если товар куплен во время сезона - с момента передачи (доставки товара);

- при продаже товаров по образцам или по почте — с момента доставки товара;

- если день продажи и день доставки товара не совпадают - с момента доставки товара;

- если невозможно установить дату доставки, установки, сборки, подключения товара — с момента заключения договора купли-продажи (дня покупки).

Требования относительно качества товара, на который не установлен гарантийный срок можно предъявить, если недостатки товара обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет с момента передачи товара. К продавцу товара с претензией на качество следует обратиться сразу после его обнаружения, это позволит наиболее точно установить характер дефекта.

Претензионный порядок урегулирования спора представляет собой особую (письменную) примирительную процедуру, процедуру урегулирования спора самими спорящими сторонами, осуществляемую посредством предъявления претензии и направления ответа на нее.

Суть претензионного порядка урегулирования разногласий заключается в том, что ответчику заранее (то есть до его обращения в арбитражный суд за защитой нарушенных прав) предъявляются требования, касающиеся наличия у организации каких-либо претензий к нему. Претензионный порядок в определенной степени охраняет интересы самого ответчика, поскольку позволяет ему удовлетворить предъявленные требования в добровольном порядке и, следовательно, избежать дополнительных расходов в случае передачи спора на разрешение арбитражного суда.

Таким образом, прежде чем подать иск в суд, целесообразно направить виновной стороне претензию.

Что касается значимости претензионного порядка урегулирования спора, следует указать, что основная задача его применения состоит в том, чтобы побудить стороны самостоятельно урегулировать возникший конфликт или ликвидировать иную обнаружившуюся неопределенность (например, разногласия по техническим и финансовым вопросам). Его использование позволяет стороне, права которой полагаются нарушенными, довести до сведения другой стороны (предполагаемого нарушителя) свои требования, а нарушителю – добровольно удовлетворить обоснованные требования, не допуская «переноса» рассмотрения возникшего спора в суд. Но не только эта задача характеризует претензионный порядок: его использование содействует созданию прочной доказательственной базы, в случае если спор сторонами не урегулирован и был передан на рассмотрение и разрешение суда.

Изготовитель может устанавливать гарантийный срок отдельно на комплектующие или составные части основного товара. Исчисление срока гарантии на них происходит в общем порядке. Следовательно, возврат или обмен комплектующих частей товара возможен независимо от качества основного товара.

Особенности по гарантийным срокам, установленные законодательством:

- гарантийный срок товара продлевается на период гарантийного ремонта (пункт 3 статьи 20 Закона о защите прав потребителей);

- при замене товара гарантийный срок течет заново, т.е. с момента замены (пункт 2 статьи 21 Закона о защите прав потребителей);

- при замене комплектующего изделия или составной части товара, гарантия на новое изделие или составную часть течет заново, т.е. с момента выдачи товара с ремонта (пункт 4 статьи 20 Закона о защите прав потребителей).

Территориальный отдел

Управления Роспотребнадзора

по РС (Я) в Алданском районе