

СТАТЬЯ 20. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом)

1. Недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены изготовителем (продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, незамедлительно, если иной срок устранения недостатков товара не определен соглашением сторон в письменной форме (пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ). *20.1)
2. В отношении товаров длительного пользования изготовитель (продавец) или организация, выполняющая функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта аналогичный товар, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации (пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ). *20.2)
3. 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.
4. При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новые комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененные комплектующее изделие или составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено договором, и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта (пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ).

КОММЕНТАРИЙ

Устранение недостатков в товаре - один из способов реализации потребителями прав, предоставленных ст.18 Закона. Требование об устранении недостатков может быть предъявлено потребителем продавцу или изготовителю товара. На практике продавец или изготовитель при заключении договора купли-продажи обычно представляют потребителям перечень сервисных организаций, уполномоченных на устранение недостатков в товаре. Такая информация, как правило, содержится в сопроводительной документации на товар (гарантийном талоне, руководстве по эксплуатации и т.п.). Это не означает, что получив информацию о наличии сервисных организаций, потребитель утрачивает право обращаться с требованием об устранении недостатков непосредственно к продавцу (изготовителю) товара. Такое право за потребителем сохраняется. Однако, в целях ускорения процедуры устранения недостатков, лучше все-таки обращаться непосредственно в указанную продавцом (изготовителем) сервисную службу.

В отличие от прежней редакции Закона, устанавливающий четкий срок для устранения недостатков, нынешняя редакция оставляет больше свободы для взаимных договоренностей сторон. Так, продавец (изготовитель) обязаны устранить возникший в товаре недостаток незамедлительно, если между ними не достигнуто письменное соглашение об ином сроке устранения недостатка.

Действующее законодательство не содержит каких-либо определений термина "незамедлительно". Этот срок можно определить как период времени минимально необходимый для выполнения работ по обнаружению причины неисправности и устранению выявленного недостатка с учетом времени доставки товара к месту ремонта и обратно. Предположим, для устранения недостатка в видеокамере требуется произвести замену детали. Работа по замене данной детали занимает несколько часов. Таким образом, недостаток будет считаться устраненным незамедлительно, если работа по его устранению выполнена в течение 1 дня после обращения потребителя. Для того,

чтобы избежать конфликтов лучше при передаче товара в ремонтную организацию согласовывать конкретные сроки ремонта и указывать их в договоре (квитанции). Чтобы уйти от ответственности за нарушение сроков ремонта продавец (изготовитель) будут активно пользоваться правом согласования с потребителем срока устранения недостатков и начнут устанавливать заведомо длительные сроки (30-40 дней и т.п.).

Предотвратить это можно применяя положение п.2 ст.20. При возникновении недостатков в товаре длительного пользования потребитель вправе потребовать предоставления на период ремонта аналогичного товара в безвозмездное пользование. Вряд ли потребитель потребует предоставления ему во временное пользование телевизора, если срок ремонта установлен 2-3 дня. Если же продавец (изготовитель) или уполномоченная ими ремонтная организация явно затягивают ремонт, потребитель вправе требовать предоставления ему телевизора во временное пользование. Доставка товара к потребителю и обратно производится за счет продавца (изготовителя). Перечень товаров, на которые требование о предоставлении во временное пользование не распространяется, утвержден постановлением Правительства РФ от 19.01.98г. № 55. В этот перечень вошли:

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства
2. Мебель
3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла)
4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары)
5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

Еще одним стимулом для быстрого устранения недостатков в товаре, служит закрепленное в законе правило о продлении гарантийного срока на период ремонта. Срок гарантии продлевается на все время в течение которого товар не использовался потребителем в связи с устранением недостатка. Этот срок исчисляется с момента обращения потребителя до момента выдачи товара из ремонта. Рассмотрим два примера:

12 апреля потребитель обратился в сервисную службу с просьбой направить мастера, т.к. обнаружен дефект. Мастер пришел только 23 мая, дефект устранить не смог из-за отсутствия деталей. Окончательно товар был отремонтирован только 12 июня. Таким образом, гарантийный срок продлевается на 60 дней.

За четыре дня до окончания гарантии потребитель сдал в ремонт кондиционер. На ремонт потребовалось 16 дней. С учетом требований закона срок гарантии после ремонта составит 20 дней (4+16).

Если в товаре в процессе ремонта заменяется составляющая часть или комплектующее изделие, на которые установлен самостоятельный гарантийный срок, то на новую часть (изделие) устанавливается срок гарантии той же продолжительности, что и на замененную часть и исчисляется заново, а гарантийный срок на товар в целом, продлевается на период нахождения в ремонте. Например, срок гарантии на телевизор 1 год, на кинескоп - 2 года. Через 8 месяцев после покупки обнаружен дефект кинескопа и произведена его замена. Ремонт произведен в течение 20 дней. После ремонта срок гарантии на телевизор продлевается на 20 дней, а на кинескоп составляет 2 года и исчисляется с момента выдачи телевизора из ремонта.