

25.04.2022

Група 33

Урок 31-32

Тема: ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ОФОРМЛЕННЯ ГАРАНТІЙНОГО РЕМОНТУ

Мета: ознайомитися з основними положеннями організації та оформлення гарантійного ремонту

Законодавством України передбачено проведення гарантійного ремонту (гарантійної заміни) побутового товару у випадках, коли протягом встановленого гарантійного строку придбані побутові товари виходять з ладу, або проявляється будь-яка невідповідність побутового товару вимогам нормативно-правових актів чи нормативно-правових документів, умовам договорів та проявляються недоліки, які взагалі роблять неможливим чи недопустимим використання товару за призначенням. Питання можна вирішити в добровільному, позасудовому та судовому порядках.

Підстави гарантійного ремонту (гарантійної заміни) побутових товарів

Відповідно до ч.1 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів», у разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством, має право вимагати пропорційного зменшення ціни, безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк, відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених за необхідності висновком експертизи, споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством і на підставі обов'язкових для сторін правил чи договору, має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника:

- розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової

суми;

- заміни товару на такий же товар або на аналогічний, з числа наявних у продавця (виробника).

Перелік товарів, з яких утворюється обмінний фонд наведено у Додатку N 2 до Постанови Кабінету Міністрів України від 19.03.94 р. №172 «Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів».

Додаток N 2 до постанови Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. N 172	
ПЕРЕЛІК товарів, з яких утворюється обмінний фонд	
Телевізори	Мікрохвильові печі
Магнітоли	Кухонні машини
Магнітофони	В'язальні машини
Радіоприймачі	Пилососи
Холодильники	Електропраски
Морозильники	Електроміксери
Пральні машини	Електросоковижималки
Апарати телефонні, у тому числі мобільного зв'язку	
Персональні комп'ютери та комплектуючі частини до них	
Апаратура для відеозапису та відтворення зображення і звуку	
Електрочайники	
Електрофени	
Електрокавоварки	

Добровільний порядок

Згідно із ч.3 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів», вимоги споживача пред'являються на вибір споживача продавцеві за місцем купівлі товару, виробникові або підприємству, що задовольняє ці вимоги за місцезнаходженням споживача.

Споживач має право пред'явити одну з вимог, передбаченою ч. 1 ст.8 Закону України «Про захист прав споживачів», а в разі її невиконання заявити іншу вимогу, передбаченою цією статтею. Зазначені вимоги за місцезнаходженням споживача задовольняють також створені власником продавця торговельні підприємства та філії, що здійснюють продаж аналогічних придбаним споживачем товарів, або підприємства, на які ці функції покладено на підставі договору (сервісні центри).

Повідомити про виявлення недоліків або істотних недоліків товару

можливо усно, або за допомогою листа-претензії або листа вимоги. Продавець, виробник підприємство, що задовольняє вимоги споживача, зобов'язані прийняти товар неналежної якості у споживача і задовольнити його вимоги.

Доставка великогабаритних товарів і товарів вагою понад п'ять кілограмів продавцю, виробнику (підприємству, що задовольняє вимоги споживача, встановлені ч.5 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів») та їх повернення споживачеві здійснюються за рахунок продавця, виробника (підприємства, що задовольняє вимоги споживача).

Строк задоволення вимог щодо гарантійної заміни побутових товарів. Перерахунок вартості товару внаслідок заміни.

За наявності товару вимога споживача про його заміну підлягає негайному задоволенню, а в разі виникнення потреби в перевірці якості - протягом чотирнадцяти днів або за домовленістю сторін.

У разі відсутності товару вимога споживача про його заміну підлягає задоволенню у двомісячний строк з моменту подання відповідної заяви. Якщо задовольнити вимогу споживача про заміну товару в установлений строк неможливо, споживач вправі на свій вибір пред'явити продавцю, виробнику (підприємству, що виконує їх функції) інші вимоги, передбачені пунктами 1, 3, 4, 5 частини першої ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів».

Під час заміни товару з недоліками на товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості, ціна на який змінилася, перерахунок вартості не провадиться. Під час заміни товару з недоліками на такий же товар іншої марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості перерахунок вартості товару з недоліками у разі підвищення ціни провадиться виходячи з його вартості на час обміну, а в разі зниження ціни - виходячи з вартості на час купівлі. При розірванні договору розрахунки із споживачем у разі підвищення ціни на товар провадяться виходячи з його вартості на час пред'явлення відповідної вимоги, а в разі зниження ціни - виходячи з вартості товару на час купівлі. Гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві у день розірвання

договору, а в разі неможливості повернути гроші у день розірвання договору - в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом семи днів.

Строк задоволення вимог щодо гарантійного ремонту побутових товарів. Неустойка. Обчислення гарантійного терміну після проведення ремонту товару

При пред'явленні споживачем вимоги про безоплатне усунення недоліків товару вони повинні бути усунуті протягом чотирнадцяти днів з дати його пред'явлення або за згодою сторін в інший строк.

На письмову вимогу споживача на час ремонту йому надається (з доставкою) товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) незалежно від моделі. Для цього продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача, встановлені частиною першою цієї статті) зобов'язані створювати (мати) обмінний фонд товарів. Перелік товарів, з яких утворюється обмінний фонд наведено у Додатку N 2 до Постанови Кабінету Міністрів України від 19.03.94 р. №172 «Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів».

За кожний день затримки виконання вимоги про надання товару аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) та за кожний день затримки усунення недоліків понад установлений строк (чотирнадцять днів) споживачеві виплачується неустойка відповідно в розмірі одного відсотка вартості товару.

При усунення недоліків шляхом заміни комплектуючого виробу або складової частини товару, на які встановлено гарантійні строки, гарантійний строк на новий комплектуючий виріб і складову частину обчислюється починаючи від дня видачі споживачеві товару після ремонту.

Особливості розгляду вимог споживача. Підстави для відмови у задоволенні вимог

Вимоги споживача розглядаються після пред'явлення споживачем розрахункового документа, а щодо товарів, на які встановлено гарантійний

строк, - технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює, з позначкою про дату продажу.

Відповідно до Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів на гарантійне обслуговування приймається товар за наявності експлуатаційних документів, пломб виробника або виконавця на товарі, якщо це передбачено експлуатаційним документом, відсутності пошкоджень товару, які могли викликати несправність, за умови дотримання вимог експлуатаційного документа щодо правил зберігання, введення в експлуатацію та використання товару за призначенням.

Вимоги споживача не підлягають задоволенню, якщо продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача) доведуть, що недоліки товару виникли внаслідок порушення споживачем правил користування товаром або його зберігання. Споживач має право брати участь у перевірці якості товару особисто або через свого представника. Проведення експертизи щодо визначення причини втрати якості товару відповідно до Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів у разі виникнення потреби у визначенні причини втрати якості товару, гарантійний термін якого не вичерпався, продавець зобов'язаний у триденний термін з дня одержання письмової заяви від споживача відправити такий товар на експертизу.

Споживачеві видається акт приймання товару на експертизу за формою № 6 -гарант (додаток 7).

Експертиза проводиться за рахунок продавця. Якщо в результаті експертизи буде доведено, що недоліки виникли після передачі товару споживачеві внаслідок порушення ним встановлених правил використання, зберігання чи транспортування, дій третіх осіб, вимоги споживача не підлягають задоволенню, а споживач зобов'язаний відшкодувати продавцю (підприємству, яке виконує його функції) витрати на проведення

експертизи. Споживач, продавець (виконавець) має право на оскарження висновків експертизи у судовому порядку.

Додаток /
до Порядку гарантійного ремонту
(обслуговування) або гарантійної
заміни технічно складних побутових
товарів

Зразок

Форма N 6-гарант

Ідентифікаційний код згідно з ЄДРПОУ Код згідно з ДКУД N _____

АКТ
приймання товару на експертизу
(складається у трьох примірниках)

від _____ 200_ р. м. _____

Найменування товару згідно з нормативним документом, марка _____

Заводський номер _____ Дата виготовлення _____ (рік, місяць, число)

Виробник (продавець) _____
(найменування підприємства, організації,
юридична адреса)

Ціна товару на момент придбання _____ гривень
(сума словами)

Ціна товару на момент звернення _____ гривень
(сума словами)

Найменування недоліків, заявлених споживачем _____

Споживач _____ (прізвище, ім'я, по батькові) _____ (підпис) _____ (дата)

Висновок продавця про заявлені споживачем недоліки товару _____

_____ (прізвище, ім'я, по батькові відповідальної особи продавця) _____ (підпис)

М. П.

Позасудовий порядок вирішення питання

Згідно із ст.42 Конституції України держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів.

Відповідно до п.6 ч.1 статті 4 Закону України «Про захист прав споживачів», споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав. Таким органом може бути інспекція з питань захисту прав споживачів.

Так, згідно п.1 ч.1 ст. 26 Закону України «Про захист прав споживачів», центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері

державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, здійснює державний контроль за додержанням законодавства про захист прав споживачів, забезпечує реалізацію державної політики щодо захисту прав споживачів і має право, зокрема давати суб'єктам господарювання обов'язкові для виконання приписи про припинення порушень прав споживачів.

Судовий порядок вирішення питання

Згідно зі статті 55 Конституції України права і свободи людини і громадянина захищаються судом. Кожному гарантується право на оскарження в суді рішень, дій чи бездіяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб. Відповідно до ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів», захист прав споживачів, передбачених законодавством, здійснюється судом. При задоволенні вимог споживача суд одночасно вирішує питання щодо відшкодування моральної (немайнової) шкоди.

Куди подавати позовну заяву

Відповідно до статті 27 Цивільного процесуального кодексу України Позови до фізичної особи пред'являються в суд за зареєстрованим у встановленому законом порядку місцем її проживання або за зареєстрованим у встановленому законом порядку місцем її перебування. Позови до юридичних осіб пред'являються в суд за їхнім місцезнаходженням згідно з Єдиним державним реєстром юридичних осіб, фізичних осіб- підприємців та громадських формувань. Згідно із ч.5 статті 28 Цивільного процесуального кодексу України позови про захист прав споживачів можуть пред'являтися також за зареєстрованим місцем проживання чи перебування споживача або за місцем заподіяння шкоди чи виконання договору.

Після відправки своїх товарів «у життя», тобто реалізації їх покупцю, продавець втрачає право власності на них, але не втрачає відповідальності за їх належну якість та безпеку. Тому багато підприємств забезпечують своїх

покупців гарантіями — встановлюють на товари гарантійний строк, протягом якого виявлені в процесі експлуатації дефекти усуваються продавцем безкоштовно. Про проведення таких ремонтів виробником товарів ми розповідали в «БТ», 2016, № 12, с. 23. У цій статті розглянемо порядок обліку гарантійних ремонтів у продавця.

Правові основи та документальне забезпечення

Продавець, продаючи товар, зобов'язаний інформувати споживача про підприємства, які задовольняють вимоги щодо гарантійного ремонту та заміни товарів (ч. 4 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05.91 р. № 1023-ХІІ, далі — Закон про захист прав споживачів).

Виробник (продавець) повинен доводити до відома споживачів інформацію про свої гарантійні зобов'язання, а також про найменування та місцезнаходження виробника (виконавця, продавця) та підприємства, яке виконує його функції щодо прийняття претензій від споживачів, проводить ремонт і технічне обслуговування товарів. Зазначену інформацію виробник (продавець) розміщує у супровідній документації, що додається до продукції, на етикетці, у маркуванні чи іншим способом, прийнятим для окремих видів продукції або в окремих сферах обслуговування (ч. 2 ст. 15 Закону про захист прав споживачів).

Відсутність інформації про продукцію або продавця може вилитися у штраф у розмірі 30 % вартості отриманої для реалізації партії товару, виконаної роботи або наданої послуги, але не менше 85 грн. (п. 7 ч. 1 ст. 23 Закону про захист прав споживачів).

Зауважимо! У разі продажу імпортованих товарів вимоги про гарантійний ремонт товарів фінансує продавець (ч. 13 ст. 8 Закону про захист прав споживачів). Порядок компенсації (відшкодування) понесених «гарантійних» витрат визначається у договорі між імпортером та виробником-нерезидентом.

Іноді імпортер передоручає організацію гарантійного ремонту роздрібному продавцеві та компенсує понесені ним витрати, а потім отримує

компенсацію від іноземного виробника. Наприклад, у автодилерів поширена практика, коли виробник (нерезидент) покладає організацію гарантійних ремонтів на офіційного дистриб'ютора-імпортера, а той делегує їх дилерам, які проводять ремонт через власні сервісні центри.

Крім того, деякі роздрібні продавці установлюють власні (додаткові) гарантійні зобов'язання (за додаткову плату). Вони передбачають постгарантійне обслуговування товару (понад строки, встановлені виробником). Витрати на гарантійний ремонт товарів, понесені у рамках виконання додаткових зобов'язань продавця, як правило, виробник не компенсує.

Щодо документального оформлення зауважимо, що з 01.01.15р. ПКУ не містить вимог про облік покупців, яким проведено гарантійну заміну товарів, для підтвердження гарантійних витрат. Тому вести Книгу обліку покупців, що отримали гарантійну заміну товарів або послуги з гарантійного ремонту (обслуговування), затверджену наказом Мінфіну від 03.12.12р. № 1263, не обов'язково. Підтверджують це й податківці (лист ДФСУ від 24.04.15 р. № 8703/6/99-99-19-02-02-15 // «БТ», 2015, № 25, с. 8).

Але первинні документи, що підтверджують витрати на гарантійний ремонт, у продавця все одно мають бути.

Якщо товар ремонтує сервісний центр за замовленням продавця, то підтвердними документами для продавця будуть: акт виконаних робіт з гарантійного ремонту та звіт сервісного центру про здійснення гарантійних ремонтів.

За ситуації, коли витрати продавця на гарантійний ремонт товарів компенсує виробник, продавець складає акт про надання послуг з організації гарантійного ремонту.

ПРАКТИЧНЕ ЗАВДАННЯ (має 12 балів)

Визначте які особливості гарантійного обслуговування регулюються наступними законодавчими актами:

Законодавчий акт	Об'єкт регулювання (що регулює)
Цивільний кодекс (ЦК)	
Податковий кодекс (ПКУ)	
Закону України «Про захист прав споживачів»	
Постанови Кабінету Міністрів України від 19.03.94 р. №172 «Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів»	
Порядку гарантійного ремонту (обслуговування)	
Конституція України	