Что делать если покупателю не передали гарантийный талон или он не заполнен.

Гарантийный талон является документом, подтверждающим гарантийные обязательства продавца (изготовителя), то есть обязательства по обеспечению качества товара в течение определенного периода времени - гарантийного срока.

Действующее законодательство не содержит четких норм обязывающих продавца заполнить гарантийный талон на товар перед передачей товара потребителю.

Как правило, гарантийный талон передают покупателю при продаже технически сложных товаров, реже одежды и обуви.

Форма гарантийного талона законодательством в настоящее время не установлена, соответственно это могут быть документы различного вида, из которых усматривается обязанность продавца (изготовителя) обеспечить пригодность товара для использования по назначению в установленный гарантийный срок.

Установление гарантийного срока это право изготовителя (исполнителя), которое не лишает потребителя возможности ссылаться на гарантийные обязательства, предусмотренные действующим законодательством.

Согласно п. 6 ст. 5 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя при обнаружении в товаре недостатков и при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги).

Изготовитель вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока (дополнительное обязательство).

Содержание дополнительного обязательства изготовителя, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются изготовителем.

Законом четко закреплено, что продавец обязан довести до потребителя информацию о гарантийном сроке, если он установлен (п. 2 ст. 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

Потребителям следует обратить внимание на то, что отсутствие гарантийного талона либо неправильное его оформление не является основанием для отказа от удовлетворения законных требований покупателя.

Если при покупке продавец не передал гарантийный талон на товар, на который установлен гарантийный срок, то потребителю следует руководствоваться в этом случае ст. 464 Гражданского кодекса РФ. Согласно данной норме, если продавец не передает или отказывается передать покупателю относящиеся к товару принадлежности или документы, покупатель вправе назначить ему разумный срок для их передачи.

Тем не менее, при оформлении покупки чтобы избежать возникновения различных разногласий потребителю будет не лишним проверить наличие оформление гарантийного талона: заполнены ли идентификационные признаки товара, дата продажи и проставлены печать и роспись продавца, а также документы об оплате товара.

Отдельно следует отметить, что при передаче технически сложных бытовых товаров, бывших в употреблении, покупателю одновременно передается (при наличии у продавца) в том числе гарантийный талон на товар, подтверждающий право покупателя на использование оставшегося гарантийного срока (п. 31 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463).

Информация подготовлена Консультационным центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области