**Владислав Гаркуша**

**(Вінниця, Україна)**

**ГАРАНТІЙНІ ЗОБОВ’ЯЗАННЯ СУБ’ЄКТІВ ГОСПОДАРЮВАННЯ ПЕРЕД СПОЖИВАЧАМИ**

На практиці поширеними є ситуації, коли протягом гарантійного строку мобільний телефон, побутова техніка, інші придбані товари виходять з ладу і споживачі, звертаючись з гарантійними вимогами, наражаються на проблеми та перешкоди. Продавці, переважно, відправляють споживачів до сервісних центрів, які знаходять масу причин, щоб відмовити в гарантійному ремонті, трактуючи законодавство про захист прав споживачів на свій розсуд, або включають в квитанції про прийом товару на ремонт формулювання, на зразок: «Термін ремонту збільшується в разі відсутності запчастин до 30 або 60 діб».

Питання щодо виконання гарантійних зобов’язань суб’єктів господарювання стало найбільш актуальним після введення в дію Закону України «Про захист прав споживачів» в редакції від 16 липня 2019 № 1023-ХІІ, оскільки майже унеможливився обмін неякісного товару на якісний або повернення коштів за його придбання.

Отже, актуальність даної теми обумовлено невиконанням або неналежним виконанням суб’єктами господарювання, які реалізують товари, гарантійних зобов’язань відносно заміни товарів неналежної якості або безоплатного усунення недоліків (гарантійного ремонту).

Згідно з ч. 1 ст. 7 Закону України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 року № 1023-ХІІ (далі – Закон № 1023-ХІІ), виробник (виконавець) забезпечує належну роботу (застосування, використання) продукції, в тому числі комплектуючих виробів, протягом гарантійного строку, встановленого нормативно-правовими актами, нормативними документами чи договором[1].

Цим же Законом визначено поняття гарантійного строкуяк строку, протягом якого виробник (продавець, виконавець або будь-яка третя особа) бере на себе зобов'язання про здійснення безоплатного ремонту або заміни продукції у зв'язку з введенням її в обіг. Гарантійний строк встановлюється нормативно-правовими актами, нормативними документами або договором. Якщо такий строк не встановлено цими документами, то виробник (виконавець) зобов'язаний забезпечити використання продукції за призначенням протягом встановленого строку її служби, а в разі відсутності такого строку – протягом десяти років (ч. 5 ст. 6 Закону № 1023-ХІІ).

Визначення гарантійного строкузакріплено у ст. 675 Цивільного кодексу України (далі – ЦК України) як строку, протягом якого продавець гарантує якість товару,та уст. 263 Господарського кодексу України(далі – ГК України)як строку для встановлення покупцем у належному порядку недоліків у товарів[2, 3].Незважаючи на різницю у формулюваннях у ЦК та ГК України в поняття гарантійного строку вкладено практично однаковий зміст, тобто це період часу протягом якого товар (робота), послуга повинні відповідати вимогам якості, це той термін, протягом якого покупець або замовник може виявити недоліки в придбаному ним товарі або роботі [4, с.17].

Положеннями ст. 8 Закону № 1023-ХІ та ст. 708 ЦК України, передбачено право споживача, в межах гарантійного строку, у разі виявлення недоліків товару, вимагати від продавця: (1) пропорційного зменшення ціни або (2) безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк (гарантійний ремонт), або (3) відшкодування витрат на усунення недоліків товару. Вимоги пред’являються на вибір споживача продавцеві за місцем купівлі товару або виробникові чи підприємству, що задовольняє ці вимоги за місцезнаходженням споживача.

На практиці споживач для безоплатного усунення недоліків товару звертається у сервісні центри, зокрема в ті, які вказані виробником в експлуатаційних документах. Однак під час реалізації права на гарантійний ремонт у споживачів виникає проблема вибору належності відповідача.

Так, Верховний Суд розглянув справу за позовом ОСОБА\_1 («Позивач») до підприємства з іноземною інвестицією «ЛГ Електронікс Україна», що повністю належить корпорації «ЛГ Електронікс Інк.» («Відповідач») про захист прав споживачів, стягнення коштів та відшкодування моральної шкоди. Позовна заява мотивована тим, що 5 липня 2014 року позивач придбав у фізичної особи-підприємця телевізор торгової марки «LG» зі встановленим гарантійним терміном на нього до 4 липня 2016 року.У січні 2016 року телевізор вийшов із ладу та замість зображення на його екрані з’явились кольорові вертикальні лінії, у зв`язку з чим позивач звернувся до відповідача, як представника виробника телевізора, для отримання гарантійного обслуговування. ПІІ «ЛГ Електронікс Україна» відмовив позивачу у гарантійному обслуговуванні телевізора, посилаючись, що воно не імпортувало цей телевізор. Рішенням суду першої інстанції позов задоволено частково, визнано неправомірною бездіяльність відповідача щодо невиконання обов`язку з безоплатного усунення недоліків телевізора LG в розумний строк або відшкодування витрат на усунення недоліків телевізора. Рішенням суду апеляційноїінстанції зменшено розмір стягнутої з відповідача на користь позивача неустойки за несвоєчасне усунення недоліків придбаного телевізора «LG», в решті рішення суду першої інстанції залишено без змін.

Окремої уваги заслуговує позиція Верховного Суду, що скасував та ухвалити нове рішення про відмову в позові виходячи з того, що відповідач належними та допустимими доказами довів відсутність у нього обов’язку задовольнити вимоги споживача, оскільки він не є імпортером придбаного товару, а отже згідно зі ст. 8 Закону № 1023-XII за його рахунок не можуть задовольнятися вимоги, передбачені ч. 1 цієї статті. Натомість на спростування позиції про те, що відповідач не є імпортером телевізора позивач не наводить жодних тверджень. Як вбачається з матеріалів справи, відповідач не є ані продавцем цього телевізора, ані його виробником чи імпортером, не є представництвом чи філією виробника спірного товару, лише має право, проте не зобов`язаний надавати послуги з гарантійного обслуговування товарів, якими підприємство здійснює торгівлю. Виходячи з наведеного та враховуючи відповідні доводи касаційної скарги відповідача, колегія суддів зазначає, що покладення на відповідача судами попередніх інстанцій гарантійних зобов’язань щодо товару, придбаного позивачем є необґрунтованим.

Водночас, позивач не позбавлений права звернутись із відповідними вимогами безпосередньо до продавця товару, про що у відповідь на звернення позивача роз’яснила Інспекція з питань захисту прав споживачів у м. Києві, зазначивши, що ПІІ «ЛГ Електронікс Україна» не є продавцем чи імпортером придбаного позивачем товару, тому вимоги щодо безоплатного усунення недоліків придбаного товару не можуть бути ним задоволені [5].

Проаналізувавши цю та подібні справи, можна зробити висновок, що під час пред’явлення споживачами вимог щодо безоплатного усунення недоліків (гарантійного ремонту), важливо правильно визначати належного відповідача.

Строки давності за гарантійними зобов'язаннями встановлено в статтях 676 і 680 ЦК України. Початком гарантійного строку вважають момент передачі товару покупцеві, якщо інше не встановлено договором купівлі-продажу. Гарантійний строк, установлений договором купівлі-продажу, продовжується на час, протягом якого покупець не міг використовувати товар у зв’язку з обставинами, що залежать від продавця, до усунення їх продавцем.

Документальне оформлення, а також відносини між споживачами та виробниками, продавцями і виконавцями робіт з гарантійного ремонту або гарантійної заміни товарів регулюються Порядком гарантійного ремонту або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів (далі – Порядок) [6].

Гарантійні зобов'язання зазначаються виробником (продавцем) у гарантійному талоні за формою №1-гарант і №2-гарант або в іншому експлуатаційному документі у розділі «Гарантійні зобов'язання виробника» (п. 10 Порядку). До експлуатаційних документів також додаються відривні талони на технічне обслуговування (за потреби) і гарантійний ремонт за формою №3-гарант і №4-гарант. Якщо експлуатаційними документами передбачено проведення робіт із введення товару в експлуатацію, виробник (продавець) додає відривний талон за формою №5-гарант.

Споживач при придбанні товару повинен ретельно перевірити оформлення необхідних документів, оскільки в іншому разі він може бути позбавлений права на гарантійний ремонт або гарантійне обслуговування.

Головне управління Держпродспоживслужби у Київській області до традиційних труднощів, з якими стикаються споживачі, вимагаючи виконання гарантійних зобов’язань суб’єктів господарювання, відносить порушення виконавцями процедури прийому товару на гарантійний ремонт [7]. На сайті Головного управління також описана ця процедура, передбачена п. 30 Порядку: приймаючи товар для проведення гарантійного ремонту, виконавець у присутності споживача перевіряє споживчі властивості товару, його комплектність, зовнішній вигляд, заводський номер, дату виготовлення, наявність пломб виробника (якщо вони повинні бути), гарантійних талонів і встановлює наявність заявленого споживачем недоліку [7].

Після приймання товару на гарантійний ремонт виконавець видає споживачеві квитанцію за формою №7-гарант, в якій мають бути зазначені усі недоліки та строквиконання ремонту. Один екземпляр квитанції виконавець передає споживачеві. На прийнятий товар оформлюється технічно-облікова картка, до якої вносяться дані про технічний стан товару і причини виходу його з ладу. Дані про товар також вносяться до журналу обліку гарантійного ремонту (обслуговування) технічно складних побутових товарів.

Після виконання гарантійного ремонту виконавець вносить відмітку про продовження гарантійного терміну експлуатації.

Закінченням строку гарантійного ремонту вважається дата одержання споживачем товару з ремонту, про що вноситься відмітка до гарантійного талона. Під час передачі споживачеві відремонтованого товару виконавець у його присутності проводить перевірку відповідності параметрів та споживчих властивостей товару до вимог нормативних документів, зазначених в експлуатаційних документах, а також правильності внесення відповідних записів до гарантійного талона. При видачі відремонтованого товару виконавець повинен продемонструвати споживачеві його роботу. Відремонтований товар повинен відповідати вимогам нормативного та експлуатаційного документів. Споживач повертає виконавцю квитанцію про приймання товару на гарантійний ремонт і виданий з обмінного фонду товар.

Отже, на підставі викладеного можна підсумувати, що суб’єкт господарювання – виробник (продавець) завжди має гарантійні зобов’язання, зокрема, забезпечити належну роботу (використання) продукції, у тому числі комплектуючих виробів протягом установленого на товари гарантійного строку. При цьому, якщо протягом гарантійного строку покупець виявляє недоліки в товарі, він має право висунути продавцю (виробнику) одну з передбачених законодавством України вимог. Для реалізації права безоплатного усунення недоліків товару споживачу потрібно вимагати оформлення прийняття товару на гарантійний ремонт відповідно до встановленого порядку, зокрема отримати квитанцію за формою №7-гарант, в які ймають бути зазначені усі недоліки та строк виконання ремонту. У разі відмови суб’єкта господарювання у виконанні гарантійних зобов’язань, споживач має право звернутися до суду з позовом про захист прав споживачів, попередньо переконавшись у належності відповідача.

**Література:**

1. Про захист прав споживачів: Закон України від 12 травня 1991 № 1023-ХІІ. *Відомості Верховної Ради України*. 1991. № 30. Ст. 379.URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>

2. Цивільний кодекс України: Закон України від 16 січня 2003 № 435-IV. *Відомості Верховної РадиУкраїни*. 2003 р. № 40-44. ст.356. (Із змінами) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15>

3. Господарський кодекс України: Закон України від 07 лютого 2019 р. № 436-IV. *Відомості Верховної Ради України*. 2003 р. № 18, № 19-20, № 21-22. ст. 144. (Із змінами) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15>

4. Захист прав споживачів: навчальний посібник / Звєрєва О.В., Чувпило О.О., Мичко М.І. та ін.: за. ред. Звєрєвої О.В. Київ: 2007. С. 192.

5. Постанова Верховного Суду від 24 липня 2019 року справа № 757/16843/16-ц. *Єдиний державний реєстр судових рішень*.URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/83301794>

6. Про затвердження Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів: Постанова Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2002 року № 506. URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/506-2002-%D0%BF>

7. СайтГоловного управління Держпродспоживслужби у Київській області.URL: http://oblvet.org.ua/novini/garantiyniy-remont-prava-spojivacha/

**Науковий керівник**:

кандидат юридичних наук, доцент Павлюченко Юлія Миколаївна.