**КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ**

**ПОСТАНОВА**

**від 11 квітня 2002 р. N 506**

**Київ**

**Про затвердження Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів**

Із змінами і доповненнями, внесеними

 постановою Кабінету Міністрів України

 від 10 серпня 2004 року N 1022

Відповідно до підпункту 5.4.3 статті 5 Закону України Про оподаткування прибутку підприємствта Закону України Про захист прав споживачівКабінет Міністрів України **ПОСТАНОВЛЯЄ**:

1. Затвердити Порядок гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів (додається).

2. Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласним, Київській та Севастопольській міським державним адміністраціям, Міністерству промислової політики, Міністерству економіки та з питань європейської інтеграції, Державному комітетові стандартизації, метрології та сертифікації, Державній податковій адміністрації забезпечити у межах своїх повноважень здійснення постійного контролю за дотриманням затвердженого цією постановою Порядку.

3. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження Кабінету Міністрів України від 22 грудня 2000 р. N 506 Про затвердження Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів (Офіційний вісник України, 2000 р., N 52, ст. 2273).

4. Ця постанова набирає чинності через 30 днів після опублікування.

|  |  |
| --- | --- |
| **Прем'єр-міністр України** | **А. КІНАХ** |

|  |
| --- |
| ЗАТВЕРДЖЕНО  Постановою  Кабінету Міністрів України  від 11 квітня 2002 р. N 506 |

**ПОРЯДОК**

**гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів**

**Загальні положення**

1. Цей Порядок визначає відносини між споживачами, які придбавають технічно складні побутові товари для власних побутових потреб (далі - споживачі), та їх виробниками, продавцями і виконавцями робіт з гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни товарів (далі - виконавець).

Взаємовідносини виробника, продавця, виконавця визначаються відповідними договорами.

2. До технічно складних побутових товарів належать непродовольчі товари широкого вжитку (прилади, машини, устаткування та інші), які складаються з вузлів, блоків, комплектуючих виробів, відповідають вимогам нормативних документів, мають технічні характеристики, супроводжуються експлуатаційними документами і на які встановлено гарантійний термін.

Перелік груп технічно складних побутових товарів, які підлягають гарантійному ремонту (обслуговуванню) або гарантійній заміні, наведено у додатку 1.

21. Дія цього Порядку не поширюється на гарантійний ремонт (обслуговування) або гарантійну заміну дорожніх транспортних засобів, які підлягають реєстрації в ДАІ МВС.

(Порядок доповнено пунктом 21згідно з постановою

 Кабінету Міністрів України від 10.08.2004 р. N 1022)

3. Гарантійне обслуговування полягає у тому, що виробник (продавець, виконавець) протягом гарантійного терміну зобов'язується організувати, якщо це передбачено експлуатаційним документом, роботи із спеціальної установки (підключення) товару чи його складання (далі - введення в експлуатацію) та технічного обслуговування.

Роботи з гарантійного ремонту (обслуговування) виконуються для споживача безоплатно.

Виробник (продавець, виконавець) забезпечує нормальну роботу (застосування, використання) товару, у тому числі комплектуючих виробів, протягом гарантійного терміну.

4. В експлуатаційному документі на товар як вітчизняного, так і іноземного виробництва (технічному паспорті чи в іншому документі, що додається до товару) зазначається:

гарантійний термін зберігання - термін, протягом якого споживчі властивості товару не повинні погіршуватися за умови дотримання вимог нормативних документів. Гарантійний термін зберігання обчислюється від дати виготовлення товару і закінчується датою, визначеною виробником;

гарантійний термін експлуатації - термін, протягом якого гарантується використання товару, в тому числі комплектуючих виробів та складових частин, за призначенням за умови дотримання споживачем правил користування і протягом якого виробник (продавець, виконавець) виконує гарантійні зобов'язання.

5. Гарантійний термін експлуатації товару, який реалізовано через торговельну мережу, обчислюється від дати його продажу споживачеві.

У разі здійснення продажу товарів за зразками, з пересиланням поштою, а також у разі коли час укладення договору купівлі-продажу і час передачі товару споживачеві не збігаються, гарантійний термін експлуатації обчислюється від дня доставки товару споживачеві, а якщо товар потребує введення в експлуатацію - від дня введення. Якщо день доставки чи введення товару в експлуатацію встановити неможливо, гарантійний термін експлуатації обчислюється від дня укладення договору купівлі-продажу.

Гарантійний термін експлуатації збільшується на час перебування товару в ремонті (час користування споживачем аналогічним товаром з обмінного фонду до гарантійного терміну експлуатації не включається). Зазначений час обчислюється від дня, коли споживач звернувся до виконавця (продавця, виробника) з вимогою про усунення недоліків.

6. Закінчення гарантійного терміну означає вичерпання дії гарантійних зобов'язань виробника (продавця, виконавця).

7. Необхідна, доступна та достовірна інформація про товари, які підлягають гарантійному ремонту (обслуговуванню) або гарантійній заміні, доводиться виробником (продавцем) до відома споживача в експлуатаційних документах, що додаються виробником до товару.

До експлуатаційних документів належать текстові, графічні конструкторські документи, які окремо або разом дають можливість ознайомитися із споживчими властивостями товару і в яких визначаються правила його експлуатації, зокрема технічний паспорт чи інший документ, що його замінює.

8. Експлуатаційні документи повинні відповідати ГОСТу 2.601-95 Эксплуатационные документыі вимогам цього Порядку.

На товари іноземного походження, що ввозяться в Україну, експлуатаційні документи повинні бути виконані державною мовою та мовою держави походження товару.

В експлуатаційних документах зазначаються:

найменування товару;

найменування нормативних документів, вимогам яких повинен відповідати товар (у тому числі іноземного походження);

основні споживчі властивості товару;

заводський номер товару;

дата виготовлення товару;

гарантійні зобов'язання виробника (продавця), у тому числі гарантійний термін зберігання та гарантійний термін експлуатації товару;

правила та умови ефективного і безпечного використання товару;

термін служби (придатності) товару, відомості про дії споживача після його закінчення, а також про можливі наслідки в разі невиконання цих дій;

найменування та адреса виробника і підприємства, яке виконує його функції щодо виконання вимог споживача, а також проводитиме гарантійний ремонт (обслуговування) або гарантійну заміну;

інформація стосовно товару, який за певних умов може справляти небезпечний вплив на життя, здоров'я і майно споживача, та про можливі наслідки такого впливу;

відмітка щодо повірки (для засобів вимірювальної техніки, які згідно із Законом України Про метрологію та метрологічну діяльністьпідлягають державному метрологічному нагляду).

9. У разі втрати споживачем експлуатаційних документів (технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює) їх відновлення здійснюється у порядку, визначеному законодавством.

10. Гарантійні зобов'язання зазначаються виробником (продавцем) у гарантійному талоні за формою N 1-гарант і N 2-гарант (додатки 2 і 3) або в іншому експлуатаційному документі у розділі Гарантійні зобов'язання виробника.

До експлуатаційних документів також додаються відривні талони на технічне обслуговування (у разі необхідності) і гарантійний ремонт за формою N 3-гарант і N 4-гарант (додатки 4 і 5).

У разі коли експлуатаційними документами передбачено проведення робіт із введення товару в експлуатацію, виробником (продавцем) додається відривний талон за формою N 5-гарант (додаток 6).

11. Бланки талонів за формою N 1-гарант - N 6-гарант виготовляються відповідно до вимог, встановлених постановою Кабінету Міністрів України від 19 квітня 1993 р. N 283 Про встановлення порядку виготовлення бланків цінних паперів і документів суворого обліку, мають наскрізну друковану нумерацію, реалізуються, обліковуються, використовуються і зберігаються як бланки документів суворого обліку відповідно до встановленого порядку.

12. За категоріями вартості товару, бланки виготовляються:

серії A - для товарів вартістю від 1 до 10 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

серії B - для товарів вартістю понад 10 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Визначення серії бланків здійснює вітчизняний виробник товару. У разі комплектування товарів іноземного виробництва експлуатаційними документами продавцем, серія визначається цим продавцем виходячи з вартості товару.

13. 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 N 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.

**Особливості продажу товарів, що підлягають гарантійному обслуговуванню**

14. Не дозволяється приймати до реалізації товари без експлуатаційних документів, оформлених відповідно до цього Порядку.

Продавець (виробник) зобов'язаний передати споживачеві товар, який за якістю відповідає вимогам нормативних документів, умовам договору, а також змісту інформації, що надається продавцем (виробником).

Не дозволяється продаж засобів вимірювальної техніки по закінченні половини міжповіркового інтервалу.

15. Під час продажу товару, який підлягає гарантійному ремонту (обслуговуванню) або гарантійній заміні, продавець зобов'язаний:

у присутності споживача здійснити перевірку споживчих властивостей товару, наявності експлуатаційних документів, у тому числі гарантійного талона та відривних талонів на гарантійне обслуговування, комплектності товару, зазначеної в експлуатаційних документах;

поінформувати споживача про правила користування товаром;

заповнити відповідні розділи гарантійного і відривного талонів на гарантійне обслуговування;

видати споживачеві розрахунковий документ (квитанцію, товарний, касовий чек чи інший документ, що засвідчує факт купівлі товару).

Якщо товар потребує проведення робіт з введення в експлуатацію, продавець зобов'язаний надати споживачеві відповідну інформацію або забезпечити виконання таких робіт.

16. У разі виявлення недоліків чи фальсифікації товару протягом гарантійного терміну споживач має право в установленому порядку за своїм вибором вимагати від продавця або виробника:

безоплатного усунення недоліків або відшкодування витрат на їх виправлення споживачем чи третьою особою;

заміни на товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості;

відповідного зменшення його купівельної ціни;

заміни на такий же товар іншої марки (моделі, артикулу, модифікації) з відповідним перерахуванням купівельної ціни;

розірвання договору купівлі-продажу та відшкодування заподіяних збитків.

Вимоги споживача, встановлені цим пунктом, пред'являються за вибором споживача продавцеві за місцем купівлі товару, виробникові або підприємству, що виконує його функції, за місцем знаходження споживача у формі письмової заяви (додаток 8).

17. Споживач має право на перевірку якості, безпеки, комплектності, міри, ваги та ціни товарів, що придбаваються (замовляються), демонстрацію безпечного та правильного їх використання. На вимогу споживача продавець (виконавець) у цих випадках зобов'язаний надати йому контрольно-вимірювальні прилади, документи, що засвідчують якість, безпеку, ціну товарів.

**Виконання робіт з гарантійного обслуговування**

18. 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.

У разі виходу товару з ладу з вини споживача (невиконання правил експлуатації), відсутності передбачених експлуатаційними документами пломб, гарантійного талона споживач втрачає право на гарантійне обслуговування.

19. На гарантійне обслуговування приймаються товари як вітчизняного, так і іноземного виробництва.

До гарантійних зобов'язань, оформлення гарантійних талонів та порядку гарантійного обслуговування товарів іноземного виробництва встановлюються такі ж вимоги, як і на товари вітчизняного виробництва.

20. Виконання робіт з гарантійного обслуговування транспортних засобів і номерних агрегатів, літаків, планерів, пароплавів, катерів тощо, зброї спортивної, вогнепальної, газової, пневмогазової, пружинної, пневматичної, товарів медичного призначення, товарів протипожежного призначення, продукції виробничо-технічного призначення, яка може бути використана у побуті, здійснюється безпосередньо виробником або за його дорученням виконавцем згідно із законодавством.

**Введення в експлуатацію**

21. Виконання робіт з введення товару в експлуатацію здійснюється на підставі відомостей, зазначених в експлуатаційних документах, виробником, продавцем або за їх дорученням виконавцем у триденний термін після отримання звернення споживача.

Після закінчення робіт виробником (продавцем, виконавцем) з експлуатаційного документа вилучається відривний талон на введення в експлуатацію, а до гарантійного талона вноситься відмітка про виконані роботи та зазначається номер, під яким товар береться на гарантійний облік.

У разі виявлення недоліків під час введення товару в експлуатацію, які неможливо усунути на місці, за вибором споживача товар підлягає заміні на новий, відправленню на гарантійний ремонт або споживачеві повертаються сплачені за цей товар гроші.

**Технічне обслуговування**

22. Технічне обслуговування полягає у виконанні робіт, пов'язаних із забезпеченням використання товару за призначенням, його зберігання та транспортування.

У процесі виконання робіт з технічного обслуговування пломби виробника на товарі не порушуються, якщо інше не передбачено експлуатаційними документами.

Роботи з технічного обслуговування товару виконуються як за місцем експлуатації, так і в стаціонарних майстернях залежно від вимог експлуатаційного документа.

23. Дата виконання робіт узгоджується між споживачем та виконавцем, але не пізніше ніж протягом 3 днів після звернення споживача.

24. Після виконання робіт з технічного обслуговування виконавець вилучає з експлуатаційного документа відривний талон на технічне обслуговування, на зворотному боці якого вноситься відмітка про вид виконаної роботи.

25. Технічне обслуговування товару не вважається ремонтом і не може бути підставою для заміни товару.

**Гарантійний ремонт**

26. Гарантійний ремонт полягає у виконанні робіт, пов'язаних з усуненням недоліків товару для забезпечення використання його за призначенням протягом гарантійного терміну експлуатації. Усунення недоліків здійснюється шляхом заміни чи ремонту комплектуючого виробу або окремої складової частини, а також виконання регулювальних робіт відповідно до вимог нормативних документів.

27. Виконавець робіт з гарантійного ремонту на вимогу споживача зобов'язаний ознайомити споживача з цим Порядком та нормативними документами стосовно гарантійного ремонту.

28. Термін виконання гарантійного ремонту узгоджується за домовленістю сторін, але не може перевищувати встановленого законодавством. За кожний день затримки усунення недоліків понад установлений термін виконавець виплачує споживачеві неустойку в розмірі 1 відсотка вартості товару.

29. Великогабаритні товари і товари вагою понад 5 кілограмівдоставляються на ремонт та повертаються споживачеві силами і засобами продавця, виробника, виконавця (підприємства, що виконує їх функції).

У разі невиконання цього зобов'язання, а також відсутності продавця, виробника, виконавця (підприємства, що виконує їх функції) за місцем знаходження споживача доставка і повернення товарів з гарантійного ремонту можуть бути здійснені споживачем за їх рахунок на підставі документа, що засвідчує відповідні витрати споживача.

30. Під час приймання товару на гарантійний ремонт виконавець у присутності споживача перевіряє споживчі властивості товару, його комплектність, зовнішній вигляд, заводський номер, дату виготовлення, наявність пломб виробника або виконавця (за дорученням виробника) та гарантійних талонів і встановлює наявність заявленого недоліку. Товару надається номер, під яким він береться на гарантійний облік.

31. Після прийняття товару на гарантійний ремонт виконавець видає споживачеві квитанцію за формою N 7-гарант (додаток 9), в якій зазначаються усі недоліки та термін виконання ремонту.

Бланки квитанції за формою N 7-гарант виготовляються відповідно до вимог пункту 11 цього Порядку.

32. У разі коли товар складається із самостійних блоків, на гарантійний ремонт може бути прийнятий лише той блок товару або окремі частини його комплекту, в яких виявлено недоліки. У такому разі частина виробу приймається з експлуатаційними документами на основний виріб.

У квитанції, наданій споживачеві, зазначається найменування, заводський номер та ціна аналогічного товару, що видається споживачеві на час гарантійного ремонту з обмінного фонду.

33. 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 (додаток 10).

Виконавець повинен зберігати товари, які надійшли на ремонт, згідно з вимогами, зазначеними в експлуатаційних документах. У разі зіпсуття або втрати товару виконавець несе передбачену законодавством відповідальність і відшкодовує споживачеві кошти у розмірі вартості товару на час звернення з вимогою про усунення недоліків.

34. Гарантійний ремонт товару проводиться згідно з переліком обов'язкових робіт, визначених виробником в експлуатаційному документі.

Відремонтований товар повинен відповідати вимогам нормативного та експлуатаційного документів.

35. Закінченням терміну гарантійного ремонту вважається дата одержання споживачем товару з ремонту, про що вноситься відмітка до гарантійного талона.

До гарантійного талона вноситься відмітка про продовження гарантійного терміну експлуатації, яка скріплюється печаткою виконавця.

Гарантійний термін експлуатації нового комплектуючого виробу, складових частин обчислюється від дня видачі споживачеві товару після ремонту.

36. Відремонтовані товари зберігаються окремо від товарів, які надійшли на гарантійний ремонт.

Забраковані під час виконання гарантійного ремонту комплектуючі вироби, складові частини зберігаються у виконавця окремо від справних.

Ці вироби можуть передаватися виробникові згідно з договором. Комплектуючі вироби та складові частини, які містять дорогоцінні метали, утилізуються в установленому порядку.

37. Після виконання робіт з гарантійного ремонту виконавець вилучає з експлуатаційного документа відривний талон на гарантійний ремонт, на зворотному боці якого вноситься запис про вид виконаної роботи.

Дані про види виконаних робіт, номер, під яким товар взято на гарантійний облік, зазначаються на зворотному боці гарантійного талона.

Виконавець несе відповідальність за якість і безпеку виконаних робіт, термін їх виконання та зберігання товару, прийнятого на гарантійний ремонт.

**Видача відремонтованого товару**

38. Під час передачі споживачеві відремонтованого товару виконавець у його присутності проводить перевірку відповідності параметрів та споживчих властивостей товару вимогам нормативних документів, зазначених в експлуатаційних документах, а також правильності внесення відповідних записів до гарантійного талона.

Споживач має право вимагати від виконавця перевірки параметрів товару за допомогою вимірювальних приладів.

39. Товар пломбується, якщо це передбачено експлуатаційним документом, і передається споживачеві, який повертає виконавцю квитанцію про приймання товару на гарантійний ремонт, а також виданий з обмінного фонду товар, якщо такий був у нього у користуванні, і скріплює результати перевірки своїм підписом у квитанції та в журналі обліку гарантійного обслуговування технічно складних побутових товарів.

40. У разі коли споживач не з'явився за одержанням відремонтованого товару у п'ятиденний термін з дня, визначеного у квитанції, виконавець повідомляє його про це письмово.

По закінченні 5 місяців, протягом яких споживач з поважних причин не з'явився за одержанням відремонтованого товару, виконавець надсилає споживачеві друге письмове повідомлення. Через 6 місяців з дня, визначеного у квитанції, товар підлягає реалізації. За рахунок виручених від продажу такого товару коштів виконавець покриває витрати на його реалізацію та зберігання, решта коштів в установленому порядку спрямовується на депозит державної нотаріальної контори або приватного нотаріуса на ім'я споживача.

41. Засоби вимірювальної техніки побутового призначення, на які згідно із Законом України Про метрологію та метрологічну діяльністьпоширюється державний метрологічний нагляд, дозволяється видавати лише за умови проведення їх повірки в установленому порядку.

42. Спори, що виникають між споживачем і виконавцем у процесі виконання гарантійних зобов'язань (зокрема щодо якості виконаних робіт з гарантійного ремонту тощо), розв'язуються у порядку, встановленому Законом України Про захист прав споживачів, іншими законодавчим актами.

|  |
| --- |
| Додаток 1  до Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів |

**ПЕРЕЛІК**

**груп технічно складних побутових товарів, які підлягають гарантійному ремонту (обслуговуванню) або гарантійній заміні**

Апаратура радіоелектронна побутова

Машини та прилади електропобутові

Машини та прилади для механізації робіт у побуті

Побутові прилади електронної техніки, у тому числі обчислювальна техніка

Засоби зв'язку

Прилади складної механіки, у тому числі годинники та секундоміри

Музичні інструменти, у тому числі електромузичні

Складні комплектуючі вироби, на які видається окрема гарантія

Транспортні засоби і номерні агрегати

Продукція виробничо-технічного призначення, яка може бути використана у побуті

Товари медичного призначення

Товари для заняття фізичною культурою, спортом і туризмом

Зброя спортивна вогнепальна, газова, пневмогазова, пружинна, пневматична

Засоби вимірювальної техніки побутового призначення.