

Новий Порядок гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів затверджено Постановою Кабінету Міністрів України від 28 листопада 2023 р. № 1251, що передбачає оцифрування надання гарантійних послуг для покупців побутової техніки та мобільних телефонів.

Відповідно до зазначеного Порядку, експлуатаційні документи на товар, що містять гарантійний талон та інформацію про товар, надаються споживачеві у паперовій або в електронній формі через офіційний веб-сайт виробника не пізніше моменту передачі товару.

Інформація про товар має включати, зокрема:

- найменування товару,
- модель,
- серійний номер,
- дату виготовлення товару,
- основні споживчі властивості,
- характеристики товару,
- правила та умови зберігання і безпечного використання товару,
- гарантійні зобов'язання, надані виробником (продавцем) щодо товару,
- гарантійний строк,
строк служби товару,
- в разі потреби відомості про дії споживача після закінчення строку служби товару та про можливі наслідки невиконання таких дій,
- найменування та адресу виробника (або імпортера),
- найменування та адресу сервісного центру,
- інформацію про товар, який за певних умов може мати небезпечний вплив на життя, здоров'я і майно споживача, та про можливі наслідки такого впливу.

Виробник може надати споживачеві доступ до експлуатаційних документів на товар, які розміщені на офіційному веб-сайті виробника, інформація про який зазначається безпосередньо на товарі та/або на упаковці чи супровідних

документах, що разом з товаром передаються споживачеві, чи іншим способом (у доступній наочній формі).

Для здійснення гарантійного ремонту або гарантійної заміни товар приймається продавцем (сервісним центром) після пред'явлення споживачем розрахункового документа, передбаченого Законом України "Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг", та гарантійного талону за умови цілісності передбачених експлуатаційними документами пломб на товарі.

У разі надання виробником (продавцем) гарантійних зобов'язань в електронній формі споживач також повинен надати продавцю (сервісному центру) необхідну інформацію, яка ідентифікує товар та надає доступ до гарантійного талону в електронній формі.

Якщо ви вважаєте, що ваші права споживача порушено - звертайтеся до Держпродспоживслужби або до її територіальних органів. Також нагадуємо, що споживач може звернутися за захистом своїх прав до суду.