**Гарантійні зобов’язання: виникнення та виконання**

Свого часу один із визнаних метрів IT-індустрії Скотт Мюллер висловив здивування щодо того, що комп’ютери взагалі працюють, ураховуючи необхідність злагодженої взаємодії мільярдів елементів. Безумовно справедливе зауваження, особливо якщо брати до уваги відстань, яку проходить кожна складова від збирання до монтажу в ПК кінцевого споживача. Це твердження застосовне і щодо інших товарів, у тому числі менш складних. У зв’язку з цим, зважаючи на те, що пошкодження будь-якого з таких елементів може відбутися на будь-якому етапі (складання, зберігання, відвантаження тощо), а виявлено лише при експлуатації товару кінцевим споживачем, актуальності набуває законодавчий механізм захисту його прав — причому тим більшої, чим складнішими та більш комплексними стають товари, що нас оточують. Саме про цей механізм ми і поговоримо в цій статті.

Віталій СМЕРДОВ, економіст-аналітик Видавничого будинку «Фактор»

Якість товару є однією з найважливіших його властивостей і являє собою сукупність характеристик, що стосуються його здатності задовольняти відповідні потреби. Тому незалежно від того, кому продається товар — суб’єктам господарювання чи кінцевим споживачам — законодавство передбачає необхідність дотримання вимог до його належної якості.

Це питання внаслідок істотних відмінностей у законодавчому регулюванні логічно розглядати в розрізі двох категорій покупців:  
(1) суб’єктів господарювання (юросіб та підприємців) і (2) фізосіб-споживачів.

1. Гарантії якості при продажу товарів суб’єктам господарювання

**1.1. Загальне про якість товару**

При продажі товарів юрособам (у тому числі неприбутковим організаціям) та фізособам-підприємцям основні вимоги до якості товарів та її гарантії встановлюються ЦКУ і ГКУ (причому в разі конфлікту норм цих нормативних актів пріоритет слід віддавати ГКУ як більш спеціальному), якими, зокрема, передбачено, що товар, який продається, у загальному випадку повинен відповідати умовам договору. Водночас, якщо вимоги до якості цього товару виставляються законодавством, то орієнтуватися слід саме на них — варто зауважити, що навіть у цьому випадку сторони не позбавлені права прописати умови щодо якості товару в договорі, проте вони мають бути вищими (знизити ж їх на свій розсуд сторони не мають права). Підтвердження відповідності товару подібним вимогам здійснюється згідно із Законом України «Про підтвердження відповідності» від 17.05.2001 р. № 2406-III та іншими нормативними актами: наприклад, доказом належної якості може бути сертифікат відповідності або декларація про відповідність.

**1.2. Гарантійний строк**

За загальним правилом товар має відповідати зазначеним вище вимогам на момент його передання покупцю. Водночас законодавство (у тому числі стандарти, технічні умови) може передбачати певний строк, протягом якого продавець зобов’язаний гарантувати якість товару (як правило, уключаючи його комплектуючі), а покупець може встановити в ньому недоліки, не виявлені при отриманні, — це так званий гарантійний строк (причому не варто плутати його зі строками придатності, зберігання тощо, оскільки вони використовуються для інших цілей). Подібний строк може бути прописано і в договорі, проте в такому разі він не може бути меншим, ніж передбачено законодавством.

Обчислюється гарантійний строк, за загальним правилом, із моменту введення товару в експлуатацію, але не пізніше одного року із дня отримання такого товару покупцем (споживачем\*), а щодо товарів народного споживання, які реалізуються через роздрібну торгівлю, — із дня роздрібного продажу (ч. 3 ст. 269 ГКУ). Водночас момент, з якого починає розраховуватися гарантійний строк, може встановлюватися стандартами/технічними умовами або навіть договором — у такому разі пріоритет необхідно віддавати саме їм (при цьому зрозуміло, що правила, прописані в договорі, не повинні суперечити стандартам/технічним умовам). Крім того, в окремих ситуаціях гарантійний строк може подовжуватися або зовсім перериватися. Так, гарантійний строк подовжується на період, у межах якого продавець усував виявлені покупцем дефекти, — за умови, що в цей проміжок часу покупець не міг використовувати цей товар. Якщо ж товар неналежної якості було замінено, то гарантійний строк починає обчислюватися заново із дня такої заміни.

\* Коли ми говоримо про споживачів, то, як правило, маємо на увазі фізосіб. Водночас з точки зору ГКУ такими, тобто споживачами, можуть виступати і юрособи.

**1.3. Виявлення недоліків у товарі**

Якщо в межах гарантійного строку покупець виявить у товарі дефекти (такими, судячи з усього, слід вважати будь-яку невідповідність якості такого товару вимогам, що висуваються до нього, про які див. вище), то продавець зобов’язаний усунути їх за свій рахунок або замінити товар — звісно, за умови, що він не доведе, що такі дефекти виникли після передачі товару внаслідок порушення покупцем правил експлуатації або зберігання товару. Крім того, у цьому випадку покупець має право стягнути з продавця штраф у розмірі, передбаченому ст. 231 ГКУ, — за умови, що інший розмір не прописано в договорі або не встановлено законом.

Важливо зауважити, що адресатом вимог про усунення дефектів або заміну товару може бути не лише безпосередній продавець товару. У цій ролі може виступати його філія, створена спеціально з цією метою, або підприємство, що задовольняє відповідні вимоги покупців на підставі договору з продавцем, — тобто так званий сервісний центр. Правовідносини між продавцем та сервісним центром будуються на підставі договору підряду, відповідно до якого сервісний центр зобов’язується виконувати для продавця роботи з приймання від покупців, ремонту та заміни дефектних товарів. При цьому очевидно, що оплата таких робіт надходить не від покупців, а від продавця. На цей факт зверніть особливу увагу, оскільки він безпосередньо впливає на оподаткування (див. на с. 13). Щодо витрат продавця, які він поніс у зв’язку із задоволенням вимог покупця (у тому числі шляхом оплати вартості робіт сервісного центру), то він має право стягнути їх з виробника — звісно за умови, що дефекти в товарі виникли з вини такого виробника.

Крім того, якщо продавець товару не є його виробником, то, ураховуючи приписи ч. 3 ст. 678 ЦКУ, за бажанням покупця відповідні вимоги може бути пред’явлено такому виробнику (як підтвердження див., наприклад, постанову ВГСУ від 20.11.2012 р. у справі № 5015/2921/12) — причому варто зауважити, що з цією метою виробник може також створювати філії або ж укласти договір із сервісним центром (порядок взаємовідносин аналогічний тому, про який ішлося вище).

Наочно найбільш загальну схему взаємодії продавців/виробників та сервісних центрів можна зобразити так (див. рис. 1 та 2).

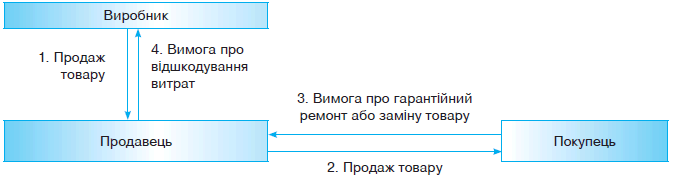


Рис. 1. Гарантійний ремонт/заміна без залучення сервісних центрів

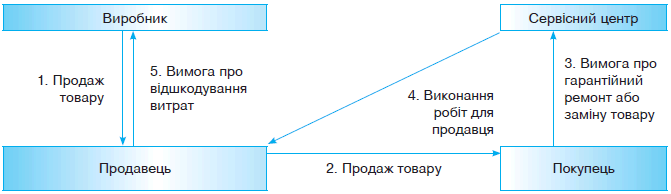


Рис. 2. Гарантійний ремонт/заміна із залученням сервісного центру  
(договір з ним укладає продавець)

Викладене вище стосується більшості товарів. Водночас, якщо йдеться про продаж дорожніх транспортних засобів, що підлягають реєстрації в ДАІ, то виробникам, продавцям та сервісним центрам необхідно враховувати приписи спеціального Порядку № 721, яким у тому числі встановлено дещо інший набір вимог та, крім того, детальніше описано особливості діяльності сервісних центрів (зокрема, указано, що обов’язок зі створення центрів сервісного обслуговування **покладається у першу чергу на виробника).**

**1.4. Документальне оформлення**

Розгляд цього питання почнемо з Книги обліку покупців, що отримали гарантійну заміну товарів або послуги з гарантійного ремонту (обслуговування) за формою, наведеною в додатку до Порядку № 1263 (далі — Книга обліку покупців). Необхідність її ведення обумовлена приписами п.п. 140.1.4 ПКУ, що регулює податковий облік гарантійного ремонту/замін (див. на с. 13). При цьому ані ця норма, ані Порядок № 1263 не називають конкретну особу, зобов’язану її заповнювати, указуючи лише на те, що це зобов’язаний робити платник податків, який здійснює гарантійні заміни/ремонт. Водночас, такий підхід не зовсім точний. Ураховуючи призначення п.п. 140.1.4 ПКУ, а також те, що ведення Книги обліку покупців є однією з обов’язкових умов для формування витрат на гарантійні заміни/ремонти, слід зробити висновок, що обов’язок з її заповнення покладено лише на осіб, які відображають подібні витрати в податковому обліку. Такими можуть бути як продавці, так і виробники (у тому числі в разі гарантійного ремонту/заміни сервісним центром), — залежно від того, хто відображає ці витрати\*. Що стосується сервісних центрів, то враховуючи викладене вище, вести таку Книгу вони не повинні. Замість цього вони заповнюють звіти, що містять реквізити з п. 7 Порядку № 1263, після чого направляють їх продавцю/виробнику (залежно від того, з ким у них укладено договір) протягом місяця, наступного за звітним кварталом (або в інший обумовлений строк, але в межах звітного кварталу). Книга обліку покупців може вестися в паперовій або електронній формі (однак з щоквартальним роздрукуванням).

\* Якщо претензія направляється продавцю, який потім відшкодовує свої збитки за рахунок виробника, то Книгу повинен вести лише виробник. Щодо продавця, то в такому разі він не відображає податкових витрат згідно з п.п. 140.1.4 ПКУ, а тому необхідність в її заповненні відсутня.

Питання заповнення інших документів для більшості товарів не врегульовано, а тому з формальної точки зору сторони вільні робити це в загальному порядку: на підставі претензій, актів тощо. Разом із тим із цього правила є винятки.

Так, у разі продажу дорожніх транспортних засобів, що підлягають реєстрації в ДАІ, сторони повинні використовувати норми Порядку № 721, якими, зокрема, передбачено, що гарантійні зобов’язання продавця/виробника та гарантійний строк мають фіксуватися в експлуатаційній документації до транспортного засобу (до такої належать текстові, графічні конструкторські документи, які надають покупцю можливість ознайомитися з транспортним засобом і в яких визначаються правила його експлуатації) або Сервісній книжці (вона розробляється виробником самостійно або разом з продавцем, чи тільки продавцем відповідно до регламенту виробника) — якщо інше не прописано в договорі.

Крім того, при продажу технічно складних побутових товарів (про те, які товари належать до таких, див. далі) у частині документообігу вважаємо за доцільне враховувати приписи Порядку № 506 — навіть незважаючи на те, що з формальної точки зору його слід застосовувати лише при продажах фізособам — кінцевим споживачам.

**2. Гарантії якості при продажу товарів фізособам-споживачам**

**2.1. Загальне про якість товару**

При продажу товарів фізособам-споживачам, тобто фізособам (у тому числі підприємцям, але при дотриманні зазначених тут умов), які планують використовувати їх для особистих потреб, не пов’язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов’язків найманого працівника, суб’єкт господарювання — продавець/виробник повинен ураховувати приписи ЦКУ, Закону № 1023 (причому в цьому випадку останній має пріоритет над ЦКУ) та інших нормативних актів. Зокрема, такий продавець/виробник зобов’язаний передати покупцю товар належної якості, тобто такий, що відповідає вимогам, установленим для нього в нормативно-правових актах, нормативних документах (державних або галузевих стандартах, технічних умовах тощо), а також умовах договору.

**2.2. Гарантійний строк**

При продажу товару фізосібі-споживачу якість товару також повинна гарантуватися в межах визначеного строку, причому, зважаючи на економічно більш слабкий статус покупця, правила, що його регламентують, виписано суворіше.

Гарантійний строк установлюється нормативно-правовими актами, нормативними документами або договором — причому в останньому випадку він не може бути менше ніж передбачено відповідними нормативними актами. Водночас, якщо гарантійний строк у вказаних джерелах взагалі не прописаний, це не означає, що його немає: просто в такому разі з метою його визначення доведеться орієнтуватися на ч. 5 ст. 7 Закону № 1023, згідно з якою покупець має право пред’явити відповідні вимоги протягом 2 років, а щодо об’єкта будівництва — не пізніше 10 років з моменту передачі товару/об’єкта будівництва покупцю.

При обчисленні гарантійного строку необхідно звернути увагу на деякі особливості. У загальному випадку при продажу через торговельну мережу такий строк починає спливати з моменту передачі товару покупцю (ч. 1 ст. 676 ЦКУ), проте згідно з ч. 3 — 4 ст. 7 Закону № 1023:

1) якщо товар продається за зразками, за допомогою пошти, а також у випадках, коли час укладення договору купівлі-продажу та час передачі товару покупцю не збігаються, гарантійний строк обчислюється із дня передачі товару покупцю;

2) якщо товар потребує спеціального встановлення (підключення) або складання, гарантійний строк обчислюється із дня вчинення відповідних дій;

3) якщо час передачі, установлення (підключення) чи складання товару, а також передачі нерухомого майна визначити неможливо, або якщо майно перебувало у покупця до укладення договору купівлі/продажу, гарантійний строк обчислюється із дня укладення договору купівлі/продажу;

4) якщо продається сезонний товар (одяг, хутряні та інші вироби, а також взуття), гарантійний строк обчислюється з початку відповідного сезону (наприклад, для одягу весняно-літнього асортименту — з 1 квітня), про що див. у Переліку сезонних товарів, гарантійні терміни за якими обчислюються з початку відповідного сезону, затвердженому постановою КМУ від 19.03.94 р. № 172.

Крім того, гарантійний строк може також подовжуватися або перериватися. Так, продовження гарантійного строку передбачене на період часу, протягом якого товар перебуває на гарантійному ремонті (такий період починає обчислюватися з дня, коли покупець звернувся з вимогою про усунення недоліків). Якщо товар замінювався, то з дня такої заміни гарантійний строк обчислюється заново.

**2.3. Виявлення недоліків у товарі**

Наслідки виявлення недоліків у придбаному товарі, передбачені ст. 8 Закону № 1023, можна умовно розподілити на дві категорії — залежно від того, який це недолік: простий чи істотний (пп. 12 і 15 ст. 1 Закону № 1023).

Так, якщо в межах гарантійного строку покупець чи інша особа, яка користується товаром (див. лист Держкомпідприємництва від 14.09.2007 р. № 8229-1-6/16), виявляє прості недоліки (тобто будь-яку невідповідність товару умовам, що розглядалися вище), то він має право пред’явити одну з таких вимог (про те, кому вони пред’являються, див. далі):

1) пропорційного зменшення ціни;

2) безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк\*. У цьому випадку недоліки товару має бути усунено протягом 14 днів із моменту пред’явлення вимоги або в інший строк, обумовлений сторонами (ч. 9 ст. 8 Закону № 1023). При цьому на вимогу покупця на час такого ремонту йому має бути надано (із доставкою) товар аналогічної марки (артикулу, модифікації) — але лише з числа товарів, за якими формується обмінний фонд. Такі товари названо в Переліку товарів, з яких утворюється обмінний фонд, затвердженому постановою КМУ від 19.03.94 р. № 172, і до них, зокрема, належать: телевізори, магнітоли, магнітофони, радіоприймачі, холодильники, морозильники, пральні машини, мікрохвильові печі, кухонні машини, в’язальні машини, пилососи, телефонні апарати (у тому числі мобільного зв’язку), персональні комп’ютери та комплектуючі до них тощо. У разі затримки виконання вимоги про надання товару аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) або усунення недоліків (14 календарних днів або інший обумовлений строк) покупцю має виплачуватися неустойка в розмірі 1 % вартості товару;

3) відшкодування витрат на усунення недоліків товару;

4) виконання будь-яких інших зобов’язань, передбачених у рекламі товару (ч. 2 ст. 7 Закону № 1023).

\* Ця вимога може бути задоволена і після закінчення гарантійного строку, про що див. далі.

Дещо інший набір вимог передбачено для випадків, якщо виявлені покупцем недоліки будуть істотними (або буде виявлено фальсифікацію товару). Нагадаємо, що до істотних належать недоліки, які (п. 12 ст. 1 Закону № 1023):

1) виникли з вини продавця/виробника;

2) призводять до неможливості/недопустимості використання товару за цільовим призначенням;

3) після їх усунення проявляються знову з незалежних від покупця причин (вочевидь, що ця умова повинна братися до уваги лише в тому випадку, якщо до цього товар уже піддавався гарантійному ремонту);

4) наділені хоча б однією із трьох таких ознак: (а) узагалі не можуть бути усунені; (б) для їх усунення необхідно більше 14 календарних днів  
та/або (в) вони роблять товар суттєво іншим, ніж передбачено договором.

У цьому випадку покупець має право пред’явити одну з таких вимог — на свій розсуд:

1) розірвати договір та повернути сплачену за товар грошову суму. Розрахунки з покупцем у такому разі здійснюються таким чином. Якщо на момент пред’явлення вимоги ціна товару підвищилася, то сума, що повертається покупцю, визначається на момент такого пред’явлення. Якщо ж ціна товару знизилася, то розрахунок здійснюється виходячи з вартості товару на момент придбання. При цьому в будь-якому разі гроші, сплачені покупцем за товар, мають бути повернені в день розірвання договору, а в разі неможливості — в інший строк, обумовлений сторонами, але не пізніше 7 днів;

2) замінити товар на такій же або аналогічний, з числа наявних у продавця/виробника або в сервісному центрі (хоча про останній у цій частині ст. 8 Закону № 1023 немає жодного слова). З метою коректної реалізації цієї норми критерії «такий же» та «аналогічний» слід відокремлювати, у зв’язку з чим зауважимо, що таким же вважається товар аналогічної марки (моделі, артикулу та модифікації). У свою чергу, аналогічним є товар іншої марки (моделі, артикулу, модифікації) — тобто в разі відмінності хоча б в одному з названих показників. Такий поділ необхідний зважаючи на те, що при заміні несправного товару на такий же товар перерахунок вартості в разі зміни його ціни не здійснюється. Що стосується заміни товару на аналогічний, то зміна його ціни, навпаки, потребує перерахунку. Він здійснюється в такому порядку: у разі підвищення ціни — виходячи з вартості на момент обміну, а при зниженні — виходячи з вартості на момент придбання. Незалежно від того, на який товар провадиться заміна (такий же чи аналогічний), за наявності товару вимогу покупця має бути задоволено негайно, а в разі необхідності перевірки якості — протягом 14 днів або за домовленістю сторін. Якщо ж товар відсутній, то вимога покупця має бути задоволена протягом 2 місяців із моменту подання відповідної заяви. У разі неможливості виконати таку заміну в зазначений строк покупець може продовжити чекати або ж має право пред’явити продавцю, виробнику або сервісному центру інші вимоги\*, передбачені пп. 1, 3, 4 або 5 ч. 1 ст. 8 Закону № 1023.

\* Слід зауважити, що цю норму сформульовано некоректно. На нашу думку, у такому разі покупець має право реалізувати будь-яку з вимог, прописаних в ч. 1 ст. 8 Закону № 1023, — що, до речі, і було передбачено відповідною нормою в редакції цього Закону, що діяла до 2006 року. Крім того, це саме передбачено і ч. 2 ст. 709 ЦКУ.

Зазначені вище вимоги (щодо простих та істотних недоліків) можуть адресуватися одному з таких суб’єктів — за вибором покупця:

1) продавцю за місцем придбання товару — при цьому такі вимоги повинні задовольнятися також утвореними власником продавця торговельними підприємствами та філіями, що здійснюють продаж аналогічних товарів, а також підприємствами, на які ці функції покладаються договором (сервісними центрами). У такому разі продавець, який поніс подібні витрати, може розраховувати на компенсацію з боку виробника (ч. 12 ст. 8 Закону № 1023);

2) виробнику — у зв’язку з цим необхідно зазначити, що інформація про найменування та місцезнаходження виробника повинна обов’язково доводитися до відома покупця (наприклад, зазначатися в експлуатаційних документах). При цьому вимогу може бути направлено також його представництву або філії, створеній із цією метою, або ж підприємству, що задовольняє подібні вимоги на підставі договору з виробником (сервісним центрам);

3) підприємству, яке задовольняє відповідні вимоги за місцезнаходженням покупця, тобто сервісним центрам. При цьому інформація про місцезнаходження таких центрів обов’язково доводиться до відома покупця в момент придбання товару (п. 12 ч. 1 ст. 15 Закону № 1023). У разі виконання сервісним центром подібних робіт його витрати має бути компенсовано продавцем/виробником (залежно від того, з ким укладено договір) протягом місяця. Договірні відносини між сервісними центрами та продавцями/виробниками будуються в порядку, аналогічному тому, який було розглянуто в попередньому розділі (зокрема, сервісний центр виконує відповідні роботи на користь продавця/виробника на підставі договору підряду), проте деякі особливості в цьому питанні передбачено в разі продажу технічно складних побутових товарів та дорожніх транспортних засобів, що підлягають реєстрації в ДАІ. У цьому випадку відповідним сторонам слід ураховувати приписи Порядку № 506 або Порядку № 721.

Разом із тим, необхідно враховувати, що зазначені вимоги покупця підлягають розгляду та виконанню не завжди, а лише за певних умов:

1) якщо не закінчився гарантійний строк, що, в цілому, очевидно. Хоча, слід зауважити, у разі виявлення в товарі недоліків або істотних недоліків, допущених з вини виробника, покупець має право пред’явити вимогу виробнику/продавцю про їх безоплатне усунення і після закінчення цього строку, але в межах установленого строку служби, а якщо його не встановлено — протягом 10 років (ч. 10 ст. 8 Закону № 1023);

2) якщо покупець пред’являє розрахунковий документ (якщо ж такий втрачено, то покупець не позбавляється можливості довести факт придбання іншими документами, що підтверджується в листі ВСУ від 01.02.2013 р.), причому в разі встановлення гарантійного строку доведеться також надати технічний паспорт чи інший документ, що його замінює, із зазначенням дати продажу. Якщо ж вимоги покупця стосуються технічно складного побутового товару, то йому доведеться надати відповідні гарантійні талони, а також може знадобитися пред’явити експлуатаційні документи;

3) недоліки в товарі утворилися не з вини покупця — тобто не у зв’язку з порушенням ним правил користування товаром, зберігання, транспортування або дій третіх осіб. Із цією метою продавець, виробник або сервісний центр можуть у триденний строк після отримання згоди від покупця організувати проведення експертизи (за свій рахунок). При цьому, якщо висновки експертизи свідчитимуть на користь продавця (виробника, сервісного центру), то покупцю доведеться відшкодувати йому вартість такої експертизи;

4) вимога пред’являється належному суб’єкту — ідеться про те, що, наприклад, якщо товар придбавався у роздрібного торговця, то покупець у разі виявлення недоліку не може звернутися безпосередньо до виробника з вимогою знизити ціну (водночас таку вимогу може бути направлено на безоплатне усунення недоліку). Це саме стосується й інших вимог.

**2.4. Документальне оформлення**

Спершу розглянемо документи, з якими продавець (виробник, сервісний центр) стикається в найзагальнішому випадку. Так, покупець, який звертається до продавця (виробника, сервісного центру) з вимогою щодо товару неналежної якості, повинен подати заяву у двох примірниках (до такої заяви мають додаватися відповідний розрахунковий документ, а також інші необхідні документи, про що див. вище). Один примірник при цьому повертається покупцю: у ньому проставляється відмітка продавця (виробника, сервісного центру), дата прийняття заяви, прізвище, ініціали та посада працівника, який прийняв таку заяву.

Продавець (виробник) повинен вести окремий облік таких покупців у Книзі обліку покупців. Про порядок її ведення та заповнення див. у попередньому розділі. При цьому тут варто окремо зупинитися на заповненні її графи 2 — вона призначена для зазначення покупця. Заповнення цієї графи є обов’язковим (п. 5 Порядку № 1263), при цьому в ній обов’язковому відображенню підлягають реквізити документа, що засвідчує особу такого покупця або його законного представника (п. 7 Порядку № 1263): як правило, паспорта, хоча ДПСУ не заперечує проти інших документів — наприклад, посвідчення водія (див. «Вісник податкової служби України», 2012, № 36, с. 35). Водночас слід зауважити: законодавство зобов’язує покупців надавати подібні документи лише в деяких випадках, а саме, для отримання грошових коштів при поверненні товару, продаж якого проводився через РРО або КОРО, вартістю понад 100 грн. (див. «Вісник податкової служби України», 2012, № 36, с. 35). У решті випадків покупець може робити це на свій розсуд. Утім, у цій ситуації рекомендуємо проявляти наполегливість та вимагати від покупців подібні документи, оскільки інакше відобразити відповідні витрати не вдасться — хоча якщо покупець відмовиться їх надавати, відмовити йому у виконанні відповідних гарантійних зобов’язань на цій підставі не можна.

Водночас при продажу окремих категорій товарів у питанні документального оформлення слід ураховувати особливості, установлені спеціальними нормативно-правовими актами. Так, якщо йдеться про технічно складні побутові товари, то з цією метою орієнтуватися слід на Порядок № 506. Перелік таких товарів наведено в його додатку 1, зокрема, до них належать: побутова радіоелектронна апаратура, електропобутові машини та прилади, 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) тощо. У цьому випадку гарантійні зобов’язання продавця (виробника) заносяться в гарантійний талон за формою № 1-гарант, № 2-гарант чи інший експлуатаційний документ до розділу «Гарантійні зобов’язання виробника». При цьому до експлуатаційних документів на такі товари також додаються відривні талони на технічне обслуговування (у разі необхідності) та гарантійний ремонт за формами № 3-гарант і № 4-гарант. Крім того, якщо експлуатаційними документами передбачено здійснення робіт з уведення товару в експлуатацію, продавець (виробник) повинен додати відривний талон за формою № 5-гарант. Приймання товару від покупця в разі виявлення недоліків здійснюється на підставі заяви, складеної у двох примірниках (за формою згідно з додатком 8 до Порядку № 506). Після приймання товару на гарантійний ремонт виконавець повинен видати споживачу квитанцію за формою № 7-гарант, в якій указуються всі недоліки та строки виконання ремонту. При оформленні зазначених документів (за формами № 1-гарант — № 7-гарант), крім іншого, слід пам’ятати, що на сьогодні вони позбавлені статусу документів суворої звітності (після вилучення з Порядку № 506 п. 11, про що див. «Податки та бухгалтерський облік», 2008, № 56, с. 5), що проте не знімає обов’язку з їх заповнення.

На прийнятий товар оформляється технічно-облікова картка, до якої заносяться дані про технічний стан товару та причини його виходу з ладу. При цьому відомості про такий товар також зазначаються в Журналі обліку гарантійного ремонту (обслуговування) технічно складних побутових товарів (за формою згідно з додатком 10 до Порядку № 506). Як бачимо, обов’язок із ведення такого Журналу покладається на суб’єкта, який здійснюватиме гарантійний ремонт, — продавця, виробника або сервісний центр. У зв’язку з цим на практиці іноді виникає запитання про те, чи потрібно заповнювати Журнал продавцю/виробнику, який уже веде Книгу обліку покупців (див. вище). Відповідь — так, потрібно, оскільки будь-яких винятків для подібних випадків законодавством не передбачено, тим більше, що призначення цих документів істотно відрізняється: Журнал, на відміну від Книги обліку покупців, призначено не лише для податкових цілей.

Крім того, особливості гарантійного документообігу передбачені і в разі продажу дорожніх транспортних засобів, що підлягають реєстрації в ДАІ. У такому разі сторонам необхідно враховувати приписи Порядку № 721. Зокрема, ним установлено, що продавець повинен видавати кожному споживачу експлуатаційну документацію на транспортний засіб та оформлену Сервісну книжку. Крім іншого, у цих документах повинні фігурувати гарантійні зобов’язання виробника (продавця), гарантійний строк експлуатації, а також умови, за яких вони втрачають чинність (якщо інше не встановлено законом). Підставою для розгляду вимог споживача є відповідна заява, що складається у письмовій формі та містить опис недоліку, а також вимоги споживача. Безпосередня передача транспортного засобу на гарантійний ремонт оформляється нарядом-замовленням (у двох примірниках), який у тому числі має бути підписано споживачем (один примірник видається йому). Що стосується претензій споживача в разі виявлення ним недоліків або істотних недоліків, то вони розглядаються при дотриманні відповідних умов (у тому числі при наданні документа, який підтверджує придбання транспортного засобу, та Сервісної книжки) протягом трьох діб, після чого складається рекламаційний акт — у його результативній частині робиться висновок щодо підтвердження виявленого споживачем недоліку.