

# 45 дней на ремонт по закону в Российской Федерации



Ремонт товара по гарантии – это обстоятельство, с которым сталкивается каждый человек. Необходимо знать, как в данном случае правильно поступить.

## Максимальный срок осуществления ремонта товара, находящегося на гарантии

Как правило, срок, необходимый для проведения работ по устранению недостатков при наступлении гарантийного случая прописывается в письменном соглашении между организацией, осуществляющей ремонт и лицом, обратившимся за соответствующей услугой.

В тех случаях, когда данный срок не оговорен, сервисный центр обязан провести ремонтные работы в кратчайший срок. В любом случае, сорок пять календарных дней – это максимальный срок, установленный законодателем.

В случаях, когда станет явным, что ремонтные работы не могут быть выполнены в срок, оговоренный сторонами и при наличии объективных причин, дата окончания выполнения работ может быть перенесена на более поздний срок.

Стоит учесть, что отсутствие деталей, узлов, агрегатов, специального оборудования и прочего не подходит под критерии объективных причин и не могут учитываться при продлении сроков или являться основанием для освобождения сервисного центра от ответственности.

Товары длительного пользования – это товары, не теряющие свои

потребительские свойства в течение трех и более лет. При поломке товара, относящегося к данной категории, сервисный центр обязан предоставить аналогичный товар, имеющий такие же или улучшенные характеристики, а также такое же назначение.

**Важно знать, что в данном случае продавец (сервисный центр) не в праве требовать уплаты денежной суммы за такой вид услуги, а также обязан за свой счет осуществить доставку.**

Среди товаров длительного пользования существуют исключения, установленные Правительством Российской Федерации.

Нужно помнить, что при обращении в сервисный центр срок гарантии будет продлен на количество дней, затраченных на ремонт. Вышеуказанный период рассчитывается со дня подачи письменного обращения об устранении недостатков заявителем до дня приема отремонтированного товара.

**При выдаче товара лицо, осуществляющее ремонт, вместе с товаром обязано выдать документацию, в которой будут отражены:**

- дата обращения заявителя;
- дата передачи товара лицу, осуществляющему ремонт,
- дата завершения работ по устранению недостатков, с указанием причины и характера поломки, а также списком использованных в ремонте запасных частей;
- дата передачи товара обратно заявителю.

В случае повторного обращения в сервисный центр с приложением необходимых документов срок гарантии будет исчисляться с учетом дней, потраченных на ремонт при соблюдении вышеуказанных условий.

Если в ходе проведения ремонтных работ были заменены комплектующие товара, на которые установлены гарантийные сроки, то лицо, осуществляющее ремонт, должно установить новый гарантийный срок на замененные части. Такой гарантийный срок не может быть меньше срока, установленного производителем товара, если иные условия не отражены в договоре.

Новый гарантийный срок будет исчисляться с того дня, когда отремонтированный товар был возвращен заявителю.

**В ст. 23 Закона «О защите прав потребителей» сказано, что неустойка должна быть выплачена лицом, осуществляющим ремонт за каждый день просрочки его обязательств в соответствии со ст. 20-22 Закона в случае:**

- если нарушены срок исполнения обязательств по осуществлению ремонта;
- нарушены сроки, установленные для замены товара с недостатками;
- в случае понижения покупной цены товара;
- если для ремонта товара заявителю пришлось самостоятельно устранять недостатки или обращаться к третьим лицам за платными услугами;
- если при расторжении договора купли-продажи заявителю был причинен материальный вред или он понес убытки;
- в случаях, когда на ремонт сдается товар длительного пользования, за каждый день просрочки обязательства по выдаче равнозначного товара во временное пользование на период ремонта.

**Важно знать, что наличие нескольких обстоятельств, влекущих за собой предъявление неустойки, могут рассматриваться как независимые друг от друга. Другими словами, лицу, осуществляющему ремонт, может быть предъявлено одновременно несколько неустоек.**

Предположим, что сервисный центр пропустил срок, установленный для выдачи аналогичного товара во временное пользование на время ремонта, а также пропустил срок, когда отремонтированный товар должен быть возвращен заявителю. В таком случае он должен будет заплатить за оба нарушения.

При нарушении лицом, осуществляющим ремонт на условиях гарантийного обслуживания, заявитель, опираясь на подписанный сторонами договор в пределах, установленных ст. 20-22 Закона

«О защите прав потребителей» сроков, заявил другое требование, вытекающее из передачи по договору купли-продажи дефективного товара.

В таком случае неустойка за пропуск вышеуказанных сроков предъявляется до момента предъявления заявителя очередного требования, установленного ст. 18 Закона «О защите прав потребителей».

При наступлении вышеуказанных обстоятельств, предусмотренных ст. 18, 20-22 Закона, за пропуск срока, установленного для выполнения нового требования заявителя, начисляется неустойка, установленная п. 1 ст. 23 Закона.

К сожалению, далеко не всегда сервисные центры охотно выполняют свои обязательства. Для многих пропуск срока выполнения работ или же отказ в замене товара является обычным делом. В таком случае необходимо напомнить лицу, осуществляющему ремонт о существовании ст. 23 Закона «О защите прав потребителей».

**За каждый день пропуска, установленного Законом и договором срока, сервисный центр обязан заплатить пени в установленном Законом размере, а именно 1 % от полной стоимости техники на момент покупки.**

В случае, когда слова становятся бессильными, необходимо перенести все обстоятельства дела на бумагу и направить ее в сервисный центр. В заявлении обязательно укажите конкретную сумму, которую обязан выплатить Вам продавец и срок, в течение которого он обязан это сделать, а также банковские реквизиты для перечисления денег. Стоит помнить, что претензию необходимо составить в двух идентичных экземплярах.

Это делается для того, чтобы приняв претензию, представитель лица, осуществляющего ремонт, поставил на экземпляре заявителя отметку о том, что документ он получил. К такому заявлению в обязательном порядке должен прикладываться расчет.

Нужно помнить, что при составлении расчета необходимо подробно расписать, исходя из чего вы предъявляете сервисному центру именно такую сумму. Если сервисный центр игнорирует обращение заявителя, то смело обращайтесь в суд с исковым заявлением.

Следует помнить, что срок, установленный для ремонта, может быть нарушен по уважительным причинам – например, если комплектующая часть снята с производства и не имеет аналогов, а для ее поиска и доставки требуется больше времени, чем установлено законом.

Какими бы не были доводы сервисного центра, продлить срок можно только при наличии письменного соглашения, подписанного обоими сторонами. Закон не обязывает заявителя соглашаться с подобными условиями.

Если будет принято решение о замене товара с неисправностями, нужно помнить, что при наличии данного товара у продавца он должен быть передан заявителю в течение семи календарных дней с момента подачи заявления.

Такое заявление рекомендуется подавать письменно в двух экземплярах, на одном из которых будет пометка продавца о принятии документа. Сохраненная переписка поможет в будущем отстаивать интересы в суде, если продавец не исполнит свои обязательства.

Кроме того, у заявителя есть право потребовать от продавца возврата денег, переданных за товар, если он откажется от замены. Денежная сумма должна быть возвращена в течение десяти календарных дней с момента письменного обращения заявителя.

После завершения работ по устранению недостатков, сервисный центр обязан поставить об этом в известность заявителя, указав время, когда можно забрать товар. При получении необходимо внимательно осмотреть вещь на наличие скрытых дефектов или появления новых неисправностей. Самый надежный способ – это попросить продемонстрировать работоспособность товара, в чем сервисный центр отказать не имеет никакого права.

**Также, вместе с товаром должен быть передан документ, в котором в обязательном порядке должно быть указано:**

- когда заявитель обратился с требованием о проведении ремонтных работ;
- когда сервисный центр получил товар;
- список проведенных работ и замененных деталей, узлов и агрегатов с указанием на причину неисправности и с отметкой об ее устранении;
- когда товар был возвращен заявителю.

Все вышеуказанные сроки устанавливаются нормами российского права, регулирующего права потребителей, и ни одна из сторон не имеет права их нарушать. Если права все же были нарушены, то покупатель, при условии соблюдения досудебного порядка разрешения споров, имеет право обратиться в суд.

Также в борьбе за справедливость на основании жалобы покупателя помочь обязаны государственные и муниципальные органы, уполномоченные рассматривать подобные дела в соответствии с Законом о «Защите прав потребителей».

**Претензия, направляемая лицу, осуществляющему гарантийный ремонт, в обязательном порядке должна содержать следующее:**

- контактные данные, при помощи которых стороны могут связаться друг с другом, а также Ф.И.О. заявителя;
- слово, позволяющее идентифицировать вид обращения, а именно «Претензия»;
- детальное описание сложившейся ситуации;
- конкретные требования заявителя со ссылками или выдержками из ст. 18 и ст. 28 Закона «О защите прав потребителя», описывающие права и обязанности сторон.
- предложение досудебного урегулирования спора, т. е. предложение о мирном решении проблемы и указание на то, что в случае неисполнения требований заявитель может обратиться за защитой нарушенных интересов в суд;
- дата и подпись лица, направившего заявление.

Претензию необходимо отправить заказным письмом с уведомлением. Также можно отнести претензию лично. В этом случае представитель должен будет поставить на одном из экземпляров отметку о получении претензии.