

Акт на гарантийный ремонт товара по законодательству РФ



Если после приобретения товара у покупателя возникли претензии к его качеству, то необходимо сдать его для производства ремонта. При этом обязательно нужно составить акт приема-передачи товара.

Иначе, если это не сделать, то существует вероятность получить вещь обратно в ненадлежащем виде – с вмятинами, царапинами. А может возникнуть и совсем неприятная ситуация – недобросовестный продавец сможет повредить товар и представить это как не гарантийный случай.

Оформление акта при сдаче товара на ремонт по гарантии

Документ, обязательный при сдаче некачественной продукции для гарантийного ремонта – акт приема-передачи. Именно он действительно подтвердит факт передачи имущества. Проще говоря, акт приема-передачи – это документ, который является свидетельством того, что покупатель некачественного товара согласен с тем, что товар временно передается другому лицу для производства гарантийных работ.

Именно этот вид документов самый часто употребляемый на практике. В составлении акта приема-передачи заводского, промышленного оборудования принимают участие непосредственно руководитель предприятия или же уполномоченные на то в установленном порядке лица. Также может быть привлечена и третья (независимая) сторона, например, комиссия, которая обеспечивает контроль за качеством и состоянием товара.

Акт обязательно выполняется в двух экземплярах, затем все

стороны заверяют его своими подписями и по экземпляру остается у каждой стороны. После этого акт приема-передачи оборудования направляется в бухгалтерию, где он и хранится.

Для акта приема-передачи имущества не установлена конкретная форма оформления, поэтому он обычно составляется в свободном изложении.

Содержание акта зависит от первоначального договора, устройства учреждения, как покупателя, так и продавца, и т. п.

Хотя акт приема-передачи, как уже указывалось выше, обычно оформляется в произвольной форме, но при его оформлении необходимо обязательно прописать следующие пункты:

- Само название документа;
- Дата и при необходимости время составления;
- Анкетные данные сдающего товар лица;
- Данные юридического лица, принимающего на гарантийный ремонт товар;
- Название, модель и прочие имеющиеся данные о товаре, а также его количество;
- В связи с чем товар передается на гарантийный ремонт, описание неисправности;
- Самым подробным образом необходимо описать внешний вид товара, который передается. Цвет, размер, отсутствие повреждений, упаковку и т. д.;
- Подпись принимающей стороны (уполномоченного на то лица) и подпись сдающего, печати.

Акт обязательно выполняется в двух экземплярах, каждый из них имеет одинаковую юридическую силу.

Алгоритм действий покупателя, если продавец согласен выполнить гарантийный ремонт добровольно.

Обратитесь с письменным заявлением к продавцу

Для этого с подготовленным письменным заявлением об устранении

недостатков нужно прийти к продавцу. Можно явиться лично, а можно поручить эту процедуру другому лицу, но необходимо будет оформить доверенность о представлении интересов, заверенную нотариусом. Лучше всего, если интересы будет представлять юрист, он же и поможет правильно составить заявление.

Обращаться с заявлением о гарантийном ремонте можно как продавцу, так и к производителю, и даже к импортеру.

С заявлением в двух экземплярах нужно обратиться к лицу, который наделен полномочиями принятия товара для производства гарантийного ремонта. Один из экземпляров заявления передается продавцу (приемщику), а на втором экземпляре уполномоченный на то работник указывает дату и заверяет подписью и печатью. Это экземпляр остается у покупателя.

Передайте товар продавцу

Одновременно с заявлением об устранении недостатков передается и товар, указанный в заявлении. В соответствии с законодательством продавец не имеет права не принять продукцию, даже тогда, когда в дальнейшем будет установлено, что случай не гарантийный. При сдаче товара для выполнения гарантийного ремонта продавец составляет акт приема-передачи в 2-х копиях, одну из которых передает покупателю.

Еще раз напомним, что обязательно должно быть указано в акте:

- дата, а при необходимости и время сдачи изделия;
- данные покупателя;
- данные продавца;
- детальное описание внешнего вида передаваемого объекта (наличие повреждений, габариты, цвет, при их наличии идентификационные номера);
- изложение причин обращения со слов приобретателя;
- указание на то, является ли случай гарантийным или нет.

Нелишне будет знать, что в случаях, когда предмет гарантийного ремонта имеет вес больше 5 кг либо он относится к

крупногабаритным товарам, покупатель имеет право требовать его перевозку от места хранения до места производства ремонта, а так же и обратно за счет продавца, так же возможна и самостоятельная доставка такой категории товаров, которая должна быть компенсирована.

Проведите проверку качества товара

Иногда бывает, что между передачей некачественного товара и производством гарантийного ремонта необходимо провести проверку и установить, действительно ли продукция пришла в негодность по причинам, которые подпадают под понятие «гарантийный случай».

Такая проверка по времени проведения подразделяется следующим образом:

- **Моментальная проверка.** Проверка выполняется непосредственно при приеме товара, применяется, когда причина в принципе понятна;
- **Отсроченная проверка.** Соответственно проводится через некоторое время. Проводится, когда нужны какие-либо специальные приборы, операции или познания.

В случае если проверка проводится тут же при передаче товара и его неисправность действительно обнаруживается, то и акт приема-передачи от приобретателя к продавцу составляется сразу же после проведения тестирования, то есть практически одновременно с предъявлением требования о гарантийном ремонте.

Если же проведение проверки на месте невозможно в силу необходимости специальных познаний, либо специализированных приспособлений, то покупателю обязательно нужно обратить внимание на то, чтобы товар был запечатан в упаковку (не важно заводскую или нет).

Основная функция упаковки в этом случае – обеспечить сохранность товара и не допустить проведения проверки без участия покупателя. После того, как товар упакован, на

сопроводительной записке, фиксирующей швы упаковки товара, покупатель и продавец ставят свои подписи.

Вскрыть такую упаковку у продавца есть возможность только в присутствии покупателя. Об этом в обязательном порядке делается отметка в документе (протоколе, акте) проверки товара. Если же упаковка вскрыта, а покупателю об этом не сообщено, то могут появиться сомнения в качестве проведения проверки и даже в ее результатах.

Такие предосторожности нужны для того, чтобы избежать незаконных действий не порядочных продавцов. Бывает, что они хотят создать иллюзию того, что покупатель сам испортил товар и не выполнять безвозмездный гарантийный ремонт.

К примеру, мобильный телефон может быть намеренно погружен в воду или другую жидкость, и в нем, соответственно, произойдет замыкание. То есть в ходе проверки будет установлено, что причиной неполадки была неправильная эксплуатация и, соответственно, случай будет признан не гарантийным.

Потребуйте предоставления замены на время ремонта

Покупатель, сдавший на гарантийный ремонт товар имеет право требовать предмет, аналогичный сданному. Пользоваться таким товаром потребитель может до окончания ремонта.

Требование о предоставлении «товара на замену» излагается в письменном виде, передается продавцу и тот уже в течении трех дней должен предоставить замену. Однако не все категории товаров могут быть представлены для пользования во время гарантийного ремонта.

Категории товаров, которые не предоставляются на замену:

- Моторная техника – машины, мотобайки, скутеры и т. д.;
- Электротехника, предназначенная для гигиены; индивидуального ухода и медицинского обеспечения;
- Электрические бытовые кухонные приборы;

- Предметы мебелировки;
- Оружие, патроны и т. п.

Сроки на выполнение гарантийного ремонта

Законодатель предусматривает следующие сроки для проведения гарантийного ремонта:

- 45 суток;
- Незамедлительно. То есть продавец с учетом всех технических возможностей должен произвести ремонт в наиболее короткие сроки, но также не более 45 суток.

Срок выполнения гарантийного ремонта считается с даты передачи товара продавцу и до момента возвращения его потребителю. Также необходимо знать, что общий срок производства гарантийного ремонта не прерывается даже для проведения экспертиз и судебного разбирательства.

Естественно, что продавец может не уложиться в установленные сроки. Однако, даже если у продавца отсутствовали какие-либо запчасти или не было квалифицированного специалиста, то это не является уважительной причиной продления сроков производства ремонта по гарантии.

Если нарушены сроки производства работ по ремонту, то:

- При согласии обеих сторон составляется соглашение о продлении срока ремонта;
- Покупатель может потребовать заменить на такой же товар;
- Предмет товарооборота может быть обменен на товар той же марки, но, например, другой модели с возмещением разницы в цене;
- Полное возвращение денежных средств;
- Уменьшение стоимости некачественного товара.

Возвратить полную стоимость или заменить товар, который технически сложен при обнаружении недостатков невозможно. А вот если при производстве гарантийного ремонта продавец допустил просрочку, то покупатель уже вправе выдвинуть и эти

требования. Здесь законодатель также на стороне потребителя.

Покупатель, если желает выдвинуть новые требования при нарушении сроков ремонта, обязан принять меры для истребования товара от продавца. Если этого не сделать, то продавец может выполнить ремонт, превысив сроки гарантийного ремонта, и покупатель уже не сможет выдвинуть иные требования.

Кроме всего вышеперечисленного, потребителю, по его требованию, должна быть выплачена неустойка за нарушение сроков как непосредственно производства гарантийного ремонта, так и срок в которые предоставляется товар на замену. Размер неустойки – 1 % от товарной стоимости за один день просрочки.

Предположим, что для производства гарантийного ремонта передан телевизор, цена которого составляет 40 000 рублей. Потребитель, при сдаче товара воспользовался своим правом и потребовал предоставления аналогичного телевизора. Однако продавец предоставил замену только через 10 дней, то есть превысил установленный законодателем срок на 7 дней. Следовательно, он должен выплатить неустойку в размере 7 % от 40000 рублей. Сумма получается достаточно значительная – 2800 рублей.

Однако необходимо помнить, что для получения неустойки необходимо подать письменное заявление. В обратном случае считается, что потребитель добровольно отказался от закрепленного за ним права.

Передача товара после ремонта по гарантии

Рано или поздно, но ремонт будет завершен. Об этом продавец обязан уведомить потребителя, одновременно разъяснив как можно уже исправный предмет забрать.

Прибыв к месту выдачи товара и получив его в руки, покупатель должен осмотреть его на предмет наличия внешних повреждений, которых при сдаче не имелось (если же в акте приема-передачи повреждения не указаны, то возместить их, скорее всего, не

получится).

Так же покупатель вправе выдвинуть требование о проверки в его присутствии исправности товара и предоставлении ему справки о произведенном ремонте, в которой должно быть указано:

- Дата и время подачи заявления о производстве безвозмездного ремонта;
- Дата и время передачи товара для ремонта;
- Время начала и окончания ремонтных работ;
- Подробное описание неисправностей, а также материал, использованные для их устранения;
- Указание, что причина поломки устранена;
- Когда товар возвращен потребителю.