

Что делать, если гарантийный ремонт превысил 45 дней?



Бытовая техника – товар, который обычно стоит не так уж дешево. Поэтому приобретая технику, каждый покупатель интересуется, установлен ли на нее гарантийный срок и какова его продолжительность.

Гарантийный срок – это то время, в течение которого покупатель имеет право на безвозмездный ремонт товара, если в нем будут обнаружены какие-то неполадки. Также в определенные сроки товар можно полностью заменить или потребовать возврата денежных средств (гл. 2 Закона «О защите прав потребителей»).

Что делать, если ремонт по гарантии длится больше 45 дней?

К большому сожалению пользователей, бытовая техника начинает ломаться слишком рано, когда после ее покупки прошло совсем немного времени.

Важно! Никогда не принимайтесь за ремонт самостоятельно, и не несите технику к своим знакомым специалистам.

Во время гарантийного срока возложите эту обязанность на работников сервисного центра.

Обратите внимание! Ремонт в гарантийный период не может продолжаться более 45 дней.

То есть, именно этот максимальный срок выделяется продавцу или производителю для того, чтобы устранить все выявленные недостатки. Кроме этого существует один важный момент, о котором продавцы чаще всего не сообщают покупателю.

Дело в том, что в соответствии со ст. 20 ЗоЗПП, покупателю на время ремонта его техники должна выдаваться аналогичная техника во временное пользование.

Хотя слишком обольщаться не стоит, так как список товаров, которые могут выдаваться на время ремонта взамен вышедшему из строя товару, ограничен.

Если вы хотите ознакомиться с данным списком, изучите Постановление Правительства РФ от 10.01.1998 №55.

Как поступать потребителю в той ситуации, когда ремонт техники не выполнен, никто не выдал замену, да и все установленные сроки уже прошли?

Прежде всего, продемонстрируйте исполнителю свои знания законов. Прочтите ему ст. 23 Закона «О защите прав потребителей», а именно тот момент, который касается просрочки и выплаты пени.

Каждый день просрочки, в соответствии с Законом, приравнивается к 1 % от стоимости техники.

Когда материальные потери не пугают специалистов, занимающихся ремонтом вашей техники, пишите претензию.

Необходимо составлять два письменных экземпляра этого документа. Один из них передайте исполнителю, а второй, на котором должна стоять отметка менеджера о приеме претензии, оставьте себе.

Часто специалисты сервисного центра аргументируют затяжной ремонт отсутствием необходимых деталей, запчастей, прочее. В принципе, это довольно веская причина, но вас она не должна волновать.

Если другого выхода, как продление сроков ремонта нет, составьте с исполнителем дополнительное соглашение, и установите новый срок окончания ремонтных работ. Хотя по Закону делать это вы не обязаны.

Когда вы все-таки решились на замену товара, то вам необходимо составить письменное заявление, в котором вы уточняете свое законное требование. Обязательно в заявлении должна стоять дата его составления.

Техника взамен должна быть выдана клиенту в течение 7 дней со дня подачи заявления.

Иногда покупатели не хотят снова «связываться» с техникой, предлагаемой данным производителем, соответственно им не нужна замена.

Если вы также не сгораете от желания получить взамен новую технику, качество которой вас настораживает, обратитесь к продавцу с заявлением о возврате денежных средств, потраченных на приобретение товара в их магазине.

Возврат денег осуществляется в течение 10 дней после письменного обращения покупателя.

Перечисленные временные нормы установлены на законодательном уровне. Никто не имеет права нарушать данные нормы.

В том случае, когда к вашим требованиям отнеслись несерьезно и не спешат их выполнять, обратитесь в отдел по защите прав потребителей. Такие отделы чаще всего находятся при администрации города или другого населенного пункта.

В крайнем случае, обратитесь в суд (сделать это можно при том условии, что вами был соблюден досудебный порядок решения проблемы).

Передача товара на гарантийный ремонт осуществляется посредством написания заявления. Оно передается вместе с товаром продавцу или менеджеру сервисного центра.

Кроме заявления вам необходимо представить исполнителю чек, выданный при покупке товара, гарантийный талон, все технические документы, а также аксессуары, которые идут в комплекте.

Передав товар на сервисное обслуживание, вы можете ждать возврата товара в течение установленного срока, но не более 45 дней. Если все сроки просрочены – пишите претензию.

Данный документ должен содержать определенную информацию:

- название организации и ее юридический адрес. Обычно претензия пишется на имя продавца или производителя;
- ваши паспортные данные, адрес;
- основание для обращения (пропущены сроки гарантийного ремонта, выплата неустойки, прочее);
- нормы Закона, на которые вы ссылаетесь в своем требовании;
- дата составления документа;
- подпись владельца неисправного товара;
- сведения о товаре, его описание;
- ваши требования: замена товара, возврат денежных средств, прочее.

Давайте рассмотрим ваши действия в том случае, если исполнитель отказал вам в замене товара или не стал возвращать деньги.

В данной ситуации у вас есть единственно разумный выход – обратиться в суд. Для этого составьте исковое заявление, в котором укажите, что были нарушены ваши права, как потребителя.

К заявлению добавьте следующую документацию:

- чек или квитанция, выданная при покупке товара;
- заявление и претензия (ксерокопии), которые направлялись вами изготовителю или магазину;
- паспорт (ксерокопия);
- отказ, направленный вам ответчиком в ответ на ваше заявление или претензию;
- гарантийный талон;
- другие документы, которые относятся к данному делу.

В какой суд подавать заявление, зависит от суммы иска. Если она не превышает 50 тысяч рублей, обращайтесь к мировому судье. В противном случае направляйте заявление в районный суд.

Если вы решили действовать самостоятельно и не привлекать на помощь юристов, то, прежде всего, вам необходимо правильно составить заявление.

Предлагаем вам ознакомиться со структурой искового заявления в суд.

Первый раздел – «шапка»

Он содержит следующую информацию: название суда, личные и паспортные данные, адрес заявителя, сведения об ответчике (название, адрес, контактные телефоны).

Кроме этого, вносятся сведения о третьем лице, являющимся поддержкой потребителя, Роспотребнадзоре.

Далее по центру листа пишется следующее: «исковое заявление, а ниже – о защите прав потребителей».

Второй раздел – мотивировочный

В этом разделе есть три части.

В первой части записывается краткая история развития проблемной ситуации: какой товар, когда и где был куплен.

Используя товар в быту, вы обнаружили определенные недостатки и несоответствия заявленным техническим характеристикам. Или вы можете написать, что был обнаружен производственный брак.

Во второй части укажите на нормативные акты, которые защищают ваши права как потребителя.

Вы, таким образом, объясняете тот факт, что производитель или магазин нарушили ваши права, совершив те или иные действия.

В третьей части содержатся сведения о нормах закона, штрафных санкциях, а также о том моральном вреде, который ответчик причинил истцу.

Третий раздел

В этом разделе вы пишете следующее: «руководствуясь нормами законодательных актов, перечень конкретных статей – Прошу Вас», а дальше вы высказываете суду свою просьбу (восстановить ваши права потребителя, взыскать с истца штраф за причинение морального вреда, прочее).

В конце заявления вы можете добавить любую информацию, которая носит доказательный характер по данному делу. Далее поставьте дату составления иска, вашу подпись или подпись вашего доверенного лица.