

# 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. процитируйте 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.