

Что делать, если отказали в гарантийном ремонте товара?



Обращаясь к продавцу с требованием о выполнении гарантийного ремонта, покупатель, конечно же, надеется, что ему обязательно пойдут навстречу.

Поэтому отказ в удовлетворении законных требований становится для потребителя неприятной неожиданностью. Давайте разберемся, что по большому счету означает отказ от гарантийного ремонта?

Это действия или бездействия продавцов, дилеров или производителя, в результате которых потребитель не может устранить неисправности товара, находящегося на гарантийном ремонте, безвозмездно.

В большинстве случаев клиенты получают письменный или устный отказ, хотя иногда их обращение могут просто проигнорировать.

Как действовать, если продавец отказал в проведении гарантийного ремонта?

Получив отказ в ремонте по гарантии, человек задается вопросом, а что делать дальше, как поступать?

Если ваши требования отказываются выполнять, воспользуйтесь нашим алгоритмом действий:

- Потребуйте от авторизованного сервисного центра выдать вам акт, в котором содержатся сведения о выполненных работах, причинах возникновения неполадок, прочее. Если вам отказывают в выдаче подобного документа, то таким образом исполнитель нарушает Закон. В доказательство

того факта, что неисправности возникли по вашей вине, вам обязаны представить доказательства того, что поломки не могли возникнуть по вине изготовителя;

- Кроме причины неполадок, акт должен содержать информацию об источнике неисправностей, то есть, кто именно нанес вред техническому состоянию товара (производитель, сервисный центр, продавец, потребитель или третьи лица). Если таких сведений в акте нет, он не может служить доказательством факта нанесения вреда товару сами владельцем. Не секрет, что большинство продавцов считают, что в неисправности товара может быть виновен только покупатель, так как некоторое время пользовался данным изделием. Но это заблуждение. Не всегда поломка видна сразу, так может находиться внутри изделия, и появилась она еще до совершения покупки. Вполне возможно, что товар роняли во время доставки, например, или когда его упаковывали, прочее. Чтобы никаких сомнений по этому поводу не возникало, потребуйте проведения экспертизы (выполняется за счет продавца или сервисного центра, ваше присутствие обязательно);
- Если ознакомившись с результатами экспертизы, вы с ними не согласны, обжалуйте их в суде.
- Когда продавец не хочет принимать товар на гарантийный ремонт, он чаще всего не выдает никаких актов и результатов экспертизы. Если у вас нет сомнений, что неисправности возникли не по вашей вине – смело требуйте выдачи данных документов и проведения экспертизы. Экспертизу проводят специалисты авторизованного сервисного центра.
- Если будет стопроцентно доказано, что в возникших поломках виноваты вы, то вам придется оплатить все ремонтные работы, и компенсировать иные затраты сервисного центра или продавца (п. 5 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»).

- Если вы все же не согласны с решением продавца или дилера, а также не доверяете результатам экспертизы – обратитесь с исковым заявлением в суд.

Важно! Все ваши требования и утверждения в неправомерности действий сервисного центра необходимо подтвердить документально. В противном случае, суд вряд ли будет заниматься вашим делом.

Итак, если вы будете все выполнять в соответствии с нашей инструкцией, то, скорее всего, вы сможете добиться необходимого результата.

Обратите внимание! Если вашу правоту докажет суд, то все издержки на судебное разбирательство обязан оплатить продавец или АСЦ.

Стоит заметить, что иногда расходы продавца в результате проигрыша в суде, будут больше, чем стоимость самого товара.

В том случае, когда вам отказывают в гарантийном ремонте, но вы уверены в своей правоте, действуйте в соответствии с Законом. Займитесь составлением претензии.

- Напишите заявление и направьте его руководству авторизованного сервисного центра. Обратите внимание! Следует составлять сразу два экземпляра данной жалобы;
- Подготовьте копии всех необходимых документов, чеков, прочее;
- Изложите суть ваших претензий к сервисному центру;
- Перечислите свои требования;
- Первый экземпляр претензии и копии документов передайте руководству АСЦ;
- Второй экземпляр заверьте у сотрудника сервисного центра, который принимал вашу претензию;
- В вашем экземпляре должна стоять дата передачи документа, личные данные сотрудника, и какую должность он занимает. Кроме этого должна стоять отметка о

принятии документа.

Обратите внимание! Законом не была принята официальная форма претензии, как не существует и стандартного бланка. Поэтому документ составляется в свободной форме.

Но, составляя документ, все же стоит придерживаться некоторых правил.

Давайте рассмотрим, что именно отображается в претензии:

- **Прежде всего, оформляется шапка документа:**
 - указывается адресат, которому направляется претензия;
 - вносятся ваши личные данные, адрес, телефон;
 - записывается название документа «Претензия».
 - название магазина или салона (продавца), его адрес;
 - название товара, который передавался на гарантийный ремонт;
 - когда была совершена покупка;
 - каковы условия обслуживания по гарантии, и срок ее действия;
 - какие неисправности были обнаружены, их описание;
 - какие меры были приняты для решения проблемы;
 - как отреагировал продавец на ваше требование выполнить бесплатный ремонт, почему было отказано. Статьи Закона, на которые вы ссылаетесь при заявлении своего требования о гарантийном ремонте;
- **Непосредственно текст претензии состоит из двух отдельных частей:**
- Описательная часть (дается подробное описание сложившейся ситуации, и какие неполадки были выявлены);
 - Просительная часть (содержит требования потребителя). Давайте рассмотрим подробнее, что записывается в описательной части. Эта часть является некой хронологией событий, связанных с приобретением и использованием товаром, местом и датой, проводилось ли ТО, когда были

обнаружены неполадки. Далее подробно описывается неисправность товара. Во второй, просительной части, вам следует четко сформулировать свои требования к продавцу (изготовителю, дилеру, прочее). Важно! Необходимо написать статьи Закона «О защите прав потребителей», на которые вы ссылаетесь, выдвигая свои требования;

- Когда текст претензии закончен, укажите список документов, копии которых вы передаете вместе с претензией (указывается количество копий и страниц в них).

Претензия подписывается потребителем, и ставится дата передачи документа исполнителю.

Обратите внимание! Документ составляется в деловом стиле. Выражение лишних эмоций недопустимо. Важны только факты и требования!

Важно! Если вам отказали принять товар на гарантийный ремонт, обязательно требуйте письменного подтверждения действий сервисного центра.

- Кроме этого, перед тем, как передать товар в сервисный центр, сделайте ксерокопии всех документов, которые имеют отношение к изделию (чек, технический паспорт, прочее).
- Когда сервисный центр сообщил вам, что ремонт не может быть безвозмездным, потребуйте письменного акта выполненных работ. В этом документе должны отражаться виды выполненных работ, причина возникновения неполадок, какие последствия имели неполадки для общего состояния и функционирования товара, прочее.

Акт о выполненных работах – важный документ, который доказывает, что неисправность возникла из-за неправильной эксплуатации товара.

Отсутствие акта говорит о незаконном отказе в гарантийном

ремонте. Отказ может быть по причинам, которые действительно указывают на вашу вину в возникновении неполадок.

Основными причинами, когда вам стопроцентно грозит отказ, являются: нарушения правил пользования, перевозки или хранения товара. Кроме этого, не последнюю роль играет вмешательство в механизм изделия третьих лиц или стихийных бедствий.

Такого понятия, как «снять товар с гарантии по причине нарушения правил эксплуатации» не существует. И в Законе «О защите прав потребителей» такое положение также отсутствует. То есть в полномочия продавца или сервисного центра не входит снимать товар с гарантии.

Обратите внимание! Если в письменном отказе указываются только причины возникновения неполадок, но ничего не говорится об источнике их возникновения, как то производитель, продавец, покупатель, прочее, то вам отказали незаконно.

Если в документе ничего не говорится о том, кто именно воздействовал на товар так, что он вышел из строя, вы имеете право требовать проведения дополнительной экспертизы.

Когда продавец или сервисный центр, осмотрев товар, отказали вам в его гарантийном ремонте, но вы с данным положением дел не согласны, требуйте проведения экспертизы (п. 5 ст. 18 Закона).

Организация такой проверки позволит определиться с причинами и источником возникновения неполадок. Требование должно быть написано в письменной форме.

Обратите внимание! Несмотря на то, что проведение экспертизы – инициатива покупателя, оплачивает ее продавец. При этом клиент обязан присутствовать при ее проведении.

Если вы не согласны с результатами экспертизы, вы имеете право подать в суд и опротестовать их. Именно продавец несет ответственность за те неполадки, которые возникли в товаре в

гарантийный период, если он не докажет обратное (п. 6 ст. 18 Закона).

Если в неисправности товара виноват производитель, или покупатель докажет, что он не был предупрежден о некоторых условиях пользования данным товаром, ремонт производится за счет продавца.

Когда продавец отказался проводить экспертизу, и у вас есть письменное подтверждение данного факта, организуйте данную проверку самостоятельно. Обращаться следует в специальные экспертные организации.

Если неисправность возникла не по вашей вине, то продавец обязан выполнить все необходимые ремонтные работы бесплатно, в установленный гарантийный период.

Кроме этого можно потребовать от продавца возмещения расходов, связанных с проведением экспертизы, прочее.

Отказ продавца выполнять любые выдвинутые вами требования – путь к решению проблемного вопроса в суде.

Если исковое заявление в суд связано с нарушением прав потребителя, заявитель не платит госпошину.

Исковое заявление направляйте в суд по своему месту проживания, по месту расположения продавца, либо по месту заключения договора купли-продажи (п. 2 ст. 17 Закона).