

Что такое гарантийный ремонт по законодательству РФ?



Иногда товары, предлагаемые потребителям, не соответствуют заявленному качеству. Производители, стараясь поддержать свою репутацию на рынке, берут на себя ответственность за свою продукцию и устанавливают на негарантийный срок, а в некоторых случаях еще и срок пост гарантийного обслуживания.

Этот факт не говорит о том, что у них есть большое желание осуществлять бесплатный ремонт товара, но такие действия вполне закономерны. Существует Закон «О защите прав потребителей», который призван регулировать взаимоотношения производителя-покупателя. Именно опираясь на нормы данного Закона, производители устанавливают гарантийный срок на производимый ими товар.

Что собой представляет ремонт по гарантии, согласно действующему законодательству?

Статья 6 Закона «О защите прав потребителей» гласит о том, что производитель товара имеет право установить на товар или выполненную работу специальный срок гарантийного обслуживания.

В этот промежуток времени изготовитель, продавец, дилер или индивидуальный предприниматель берут на себя обязательство безвозмездно устранить неполадки, обнаруженные покупателем.

Покупатель, обнаруживший недостатки товара, может выдвигать требования, оговоренные в ст. 18 (Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков), а также в ст. 29 (Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы

(оказанной услуги) Закона «О защите прав потребителя».

Производитель принимает на себя обязательства в отношении брака продукции, обнаруженного уже после того, как истек гарантийный срок.

В том случае, когда производитель не установил гарантийный срок на продукцию, сделать это имеет право продавец, реализующий данный товар.

Кроме этого, он берет на себя дополнительные обязательства по обслуживанию товара, в котором выявлены недостатки после завершения гарантийного периода.

Обратите внимание! Все дополнительные обязательства и услуги оговариваются вместе с покупателем, и фиксируются в совместном соглашении по обслуживанию товара (п. 7 ст. 5 ФЗ).

К сожалению, часто покупатели забывают о данном обстоятельстве. А продавцы, в свою очередь, не хотят о нем напоминать и делают некоторые неправильные шаги, как, например, «снимают товар с гарантии».

Как мы уже упоминали выше, гарантийный срок в большинстве случаев устанавливает производитель товара, поэтому продавец не имеет никакого права его изменять или отменять полностью.

Ни в одном законе вы не найдете понятия «снятие с гарантии». То есть, действия продавца или дилера, в данном случае, является противозаконными.

Предпринимая такие шаги, реализаторы товара нарушают ст. 6 Закона «О защите прав потребителей». В ней в частности говорится о том, что изготовитель обязан предоставить покупателю возможность бесплатного обслуживания товара, вышедшего из строя.

Производитель, дилер, продавец или индивидуальный предприниматель отвечают за те недостатки товара, которые проявились после передачи товара покупателю.

Такая обязанность, как бесплатный гарантийный ремонт, возникает в том случае, если будет доказано, что неполадки возникли по вине исполнителя, а не являются результатом неправильной эксплуатации товара покупателем, неправильной его перевозки, хранения, или результатом влияния на него третьих лиц, прочее (п. 6 ст. 18 ЗоЗПП).

Кроме этого производитель, дилер, продавец, индивидуальный предприниматель отвечают за те недостатки, которые были обнаружены в товаре, не имеющем гарантийного рока.

Для этого потребитель должен доказать, что они возникли до того, как он приобрел данный товар.

То есть, делая вывод из всего вышеизложенного, можно сказать, что исполнитель обязан выполнить гарантийный ремонт по требованию покупателя, или отказать в бесплатном обслуживании своего товара, если сумеет доказать, что неполадки возникли по вине самого потребителя, а не являются браком.

Установление срока гарантийного обслуживания

Чаще всего гарантийный срок устанавливает изготовитель товара. Этот временной период может равняться нескольким дням, месяцам, годам. Узнавать есть ли гарантия на данный товар и сколько она длиться, необходимо непосредственно во время покупки.

К чеку, который выдается после приобретения товара, прикрепляется специальный гарантийный талон.

Гарантийный талон содержит сведения о покупателе, продавце и самом изделии. Также в нем обязательно указывается срок, в течение которого покупатель имеет право требовать бесплатного обслуживания приобретенного товара.

Важно! Проследите, чтобы талон был правильно оформлен. На нем должна стоять дата передачи товара покупателю, а также подписи сторон договора. В противном случае документ будет признан недействительным.

Кроме гарантийного талона, сведения о гарантийном сроке указаны на упаковке. В большинстве случаев такие сведения можно увидеть на коробках с электроникой или бытовой техникой.

Отсчет гарантийного периода начинается с дня приобретения товара, а не с момента его выпуска. Окончание срока приходится на 00:00 часов установленной даты.

Покупатель имеет право обратиться к продавцу или дилеру с требованием об устранении выявленных недостатков или неполадок в любое время в течение гарантийного периода обслуживания.

Если товар имеет недостатки, связанные с нарушением его производства, то он может быть заменен аналогичным товаром, его могут бесплатно отремонтировать или вернуть деньги (по желанию покупателя).

Когда изделие принимают на ремонт, обязательно проводят его проверку. Если простой осмотр не помог определить причину неполадок, то проводится дополнительная экспертиза, позволяющая определить, является ли данный случай гарантийным.

Обратите внимание! В период проведения ремонтных работ, покупателю может быть выдан подобный товар во временное пользование. Хотя эта услуга предоставляется не всеми производителями и не на весь товар.

В гарантийном талоне обычно указаны сервисные центры, занимающиеся ремонтом того или иного товара. Если вы хотите уточнить срок гарантии на ваш товар, позвоните в сервисный центр. Кроме этого данную информацию можно получить на официальном сайте товаропроизводителя.

Часто производители продукции на своих сайтах размещают информацию о гарантийном сроке, установленном на их товар. Речь идет о производителях бытовой и садовой техники, обуви, зимней одежды, прочее.

Приобретая подобный товар или, например, автомобиль, вы можете

зайти на сайт и получить всю имеющуюся информацию о сроках гарантии на данный автомобиль.

Какие правила необходимо соблюдать при передаче товара на гарантийный ремонт?

Если приобретенный вами товар сломался, обратитесь в магазин, салон или сервисный центр. Сервисный центр, который может вас обслужить, обычно указывается в гарантийном талоне.

Важно! Обращаясь в сервисный центр, принесите с собой все документы, которые касаются приобретенного товара. Речь идет о техническом паспорте, инструкции, договоре о купле-продаже, сервисной книжке и гарантийном талоне.

Стоит отметить, что в последнее время многие производители и фирмы уже отказались от талонов. Вся информация, которая касается сроков гарантии, указывается в инструкции к товару или в других документах.

При покупке товара продавец выдает вам чек. Прислушайтесь к нашему совету – храните этот документ весь гарантийный срок. Хотя в ст. 18 Закона и говорится о том, что исполнитель не должен требовать чек с покупателя. То есть, отсутствие чека не должно быть препятствием для гарантийного обслуживания.

Иногда чек может выступать в роли гарантийного талона (в случае его отсутствия).

Важно! Когда оформляется прием товара на ремонт, следует внести в договор данные о его внешнем состоянии, наличии повреждений, сделать фото.

Выполнив описанные выше действия, вы обезопасите себя от претензий в появлении тех или иных внешних повреждений.

Как происходит транспортировка товара?

Если небольшие по размерам изделия покупателю не будет сложно доставить самому (например, телефон или утюг), то

крупногабаритные товары желательно перевозить на транспорте.

Согласно ч. 7 ст. 18 ЗоЗПП, заниматься доставкой товара на гарантийный ремонт обязан исполнитель. Он также оплачивает все материальные затраты.

Конечно, вы можете сделать это самостоятельно, но все равно требуйте возмещения своих расходов на доставку.

В соответствии со ст. 20 ЗоЗПП на время ремонта ваших вещей, вы можете требовать от исполнителя выдачи во временное пользование товара длительного пользования (телевизор, холодильник, прочее).

Стоит отметить, что не все товары выдаются во временное пользование. Перечень изделий, не подлежащих временной замене, находится в Постановлении Правительства РФ №55 (1998 г.).

Если вы принесли свое изделие на гарантийный ремонт, вам нужно знать, что ваш товар обязаны обслужить незамедлительно, то есть срок устранения неполадок, в соответствии с Законом «О защите прав потребителей», должен быть минимальным.

В некоторых случаях продавцы предлагают клиенту подписать соглашение об установлении конкретного срока проведения гарантийного ремонта.

Срок гарантийного обслуживания товара и устранения неполадок не должен превышать 45 дней.

Если исполнитель настаивает на большем сроке, аргументируя это отсутствием необходимых запчастей, не соглашайтесь подписывать данный договор. Вас не должны касаться проблемы сервисного центра.

То есть, если сроки ремонта будут затянуты, ответственность будет лежать на исполнителе. Конечно, если вы сами не подпишите соглашение о «безразмерных» сроках ремонта.

Обратите внимание! Подписывая любые документы во время

приобретения товара или при передаче его на гарантийный ремонт, внимательно его изучите, особенно все, что касается дат и сроков.

В том случае, когда товар постоянно выходит из строя, и в течение 30 дней в году вы не можете им пользоваться – требуйте его полной замены или возврата денежных средств.

Чтобы сервисное обслуживание было проведено правильно, следует придерживаться следующих правил:

- гарантийный ремонт должен производиться в специальном сервисном центре или другой организации, имеющей на то необходимые полномочия;
- гарантия на товар начинает действовать в момент приобретения товара покупателем;
- в случае обнаружения поломок, товар будет отремонтирован за счет продавца или производителя. Если изделие ремонту не подлежит, его заменяют другим;
- гарантийный срок должен быть продлен на тот период, в течение которого изделие находилось на ремонте;
- если предварительный осмотр не позволил выяснить причины поломки, проводится дополнительная экспертиза товара;
- в случае обмена покупатель должен иметь все необходимые документы, а также сохранить заводскую упаковку товара;
- если на ремонт передается крупногабаритная техника, то доставка должна быть осуществлена за счет производителя или продавца.

Товар не принимается на гарантийный ремонт в том случае, если:

- талон или договор о покупке содержат исправления;
- серийный номер на товаре и в документах разные;
- пломбы сорваны;
- обнаружены следы проведения самостоятельного ремонта;
- правила эксплуатации или транспортировки нарушались, что привело к возникновению поломок;

- товар вышел из строя в результате неправильного хранения или ухода за ним;
- использование товар по непрямому назначению (предположим, владелец телефона решил забить гвоздь своим гаджетом);
- использование расходного материала плохого качества, не предназначенного для данного товара, прочее;
- «заражение» товара вирусными программами.