

Дополнительное сервисное обслуживание как вернуть деньги



Приобретая в магазине различного рода технику, электронику либо средства для мобильной связи, обязательно хочется, чтобы эти столь необходимые в наше время предметы обихода прослужили максимально долго. Так как цены на них достаточно высокие, и купить новую такую вещь для многих дело достаточно затруднительное.

Поэтому, покупая данную вещь, необходимо уточнить и про имеющиеся на нее гарантийные обязательства как у продавца, так и производителя. Помимо этого, если вдруг товар быстро придет в негодность или окажется бракованным, кто и как сможет за это ответить.

Большое количество различных продавцов рекомендует оформить дополнительную гарантию за отдельно внесенную сумму. Но так ли она важна и нужна ли она вообще покупателю?

Что собой представляет рассматриваемая услуга?

Пункт 6 статьи 5 Закона РФ «О защите прав потребителей» гласит, что производитель наделен правом определить на производимые им изделия гарантийный срок работы, то есть промежуток времени, когда он (производитель) несет ответственность за произведенный им товар или, другими словами, гарантирует его качество на 100%.

Иначе говоря, если приобретенный покупателем продукт во время действия гарантийного срока сломается или в его работе

появятся какие-либо сбои, то этот покупатель будет иметь законное право отказаться от купленного товара и получить за него затраченную сумму назад либо поменять данное изделие на новое и качественное. Также при желании покупателя будет возможность без внесения денег отремонтировать неисправный товар.

Соответственно, такой гарантийный срок может установить и непосредственно сам продавец изделия, если данная гарантия завода-изготовителя отсутствует. Следует знать, что устанавливаются такие гарантийные обязательства продавцом исключительно по его инициативе, так же как и их срок действия. Это же касается и завода изготовителя. Законодательство не устанавливает конкретных сроков на гарантии производителей и продавцов.

Как правило, при покупке телефонов, бытовой техники и электроники выдается и гарантийное обязательство к нему. Оно может быть представлено в виде талона или книжки, где отмечен срок действия данных обязательств. Есть ситуации, когда подобный срок указывается непосредственно в кассовом чеке.

Дополнительной гарантией будет являться промежуток времени, непосредственно установленный самим магазином продавцом, и начинаться он будет по истечении основной гарантии на товар. Это вполне правомерное действие продавца и законодательством не запрещенное.

Данные гарантийные условия должны быть отражены в составленном продавцом документе или договоре на приобретение дополнительной гарантии. Руководствуясь п. 7 ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей», такой договор заключается магазином непосредственно с покупателем. При приобретении данной услуги покупатель обязательно и внимательно должен прочесть именно договор, что входит в данный магазинный вид гарантии и каковы условия ее выполнения.

Итак, какое же все-таки обязательство должен нести магазин и

производитель перед своим покупателем?

В границах гарантийного обязательства на изделие, опираясь на ст. 18 закона «О защите прав потребителей», продавец должен вернуть деньги за изделие, совершить обмен на рабочий товар, без взимания денег произвести ремонт или удовлетворить другое требование покупателя, предусмотренное данным законодательством.

Однако, опираясь на пункт 6 данной статьи, магазин также может доказать, что поломка могла возникнуть в результате неверной эксплуатации или ряда других причин, не входящих в условия гарантийного обслуживания.

Однако для технически сложной продукции существуют своего рода нюансы:

- В течение двух лет с момента покупки данного изделия (если гарантийные обязательства меньше указанного срока либо они не определены) покупатель может потребовать исполнения условий, описанных в ст. 18 закона «О защите прав потребителей», если он сможет доказать, что дефект изделия имел место до того момента, когда ему продали товар. Другими словами, если покупатель имеет доказательство, что в данном товаре присутствует брак производителя. Подобные случаи устанавливаются при помощи осуществления товарной экспертизы незаинтересованной стороной;
- на протяжении всего периода эксплуатации (если он установлен) либо в течение 10 лет с момента приобретения (если подобный промежуток времени не устанавливался) потребитель имеет законное право предъявить претензии производителю в связи с достаточно крупными и значительными недостатками данного приобретенного им изделия. Первым делом следует потребовать безвозмездный ремонт, а далее, если производитель данное требование по каким-либо причинам проигнорировал и не решил вопрос в течение двадцати дней, покупатель может потребовать

возврат полной суммы за приобретенное им изделие.

Следовательно, закон обязывает достаточно объемными требованиями непосредственно продавцов продукции, и, в принципе, необходимость приобретения дополнительной гарантии следует определять в каждом конкретном случае.

Решив все же приобрести к своему товару дополнительный вид гарантийных обязательств, предложенных магазином, следует доскональным образом его изучить. Как правило, здесь предлагается бесплатное сервисное обслуживание и не более того. Вряд ли по дополнительным обязательствам продавец заменит товар на новый при его неисправности.

Кроме этого, внимательно разберитесь со сроками. Дополнительная гарантия в обязательном порядке должна начинаться с момента окончания основной и не днем ранее! Это обязательно следует учесть. Покупатель не должен платить за то, что производитель или продавец обязаны предоставить бесплатно и в соответствии с действующим законодательством.

Ст. 32 закона «О защите прав потребителей» предполагает, что покупатель при желании может отказаться от подписанного им договора на получение услуг или производства работ. Однако в этом случае необходимо будет возместить ущерб исполнителю, в случае если он будет нанесен.

Итак, опираясь на данную статью, потребитель может:

- пока дополнительная гарантия не вступила в силу, можно отказаться от данного вида услуги, то есть этой гарантии. В этом случае продавец должен будет вернуть покупателю всю сумму, оплаченную по договору;
- расторгнуть договор после вступления в силу дополнительной гарантии и получить часть ее стоимости по договору. Однако следует учесть, что когда срок действия дополнительной гарантии полностью истек, вернуть за нее денежные средства будет уже невозможно, даже учитывая факт, что потребитель ей не пользовался;

- расторгнуть договор с полным возвратом денег и возмещением понесенных убытков, если данная гарантийная услуга была потребителю навязана, например, если покупателю говорят, что купить данный вид товара можно исключительно с дополнительной гарантией и никак иначе. Это подробно описано в ст. 16 закона «О защите прав потребителей». А точнее, незаконно ограничивать приобретение одного изделия без обязательной одновременной покупки второго изделия или услуги;
- вернуть всю сумму за дополнительную гарантию, если продавец при неисправности изделия отказался выполнять свои обязательства по какой-либо причине, которая в гарантийных обязательствах прописана не была. Данный факт будет считаться некачественным оказанием услуг и предполагает возврат денег за подобного рода обязательства.

Здесь же следует заметить, что продавец не может навязать покупателю вместо возврата денег какой-либо товар или другую услугу. Тут все строго зависит от желания покупателя.

Требование возврата денег должно быть письменным и его следует подать непосредственно в сам магазин, где была приобретена гарантия.

В случае если за десять дней возврата положенной суммы не произошло, взыскать ее можно будет, прибегнув к помощи суда.

Данное исковое заявление подается мировому судье по месту жительства покупателя и госпошлиной не облагается, зато дополнительно к сумме выплаты можно потребовать и ряд других выплат, например, компенсации морального вреда, погашение судебных издержек, выплаты штрафа за невыплату суммы и так далее.