

Гарантийный ремонт бытовой техники по закону в РФ



Когда речь идет о хорошей бытовой технике, все понимают, что это довольно дорогой товар. При этом не имеет особого значения, что это, холодильник или кофемашина. Известные в мире производители не могут выпускать бюджетный товар.

Когда такая вещь ломается, для владельца это просто трагедия. Но если есть хоть какие-то шансы на «возвращение любимой вещи к жизни», необходимо сдавать ее в ремонт.

Казалось бы, тот факт, что поломка произошла в гарантийный период, должен хоть немного облегчить переживания. Но, к сожалению, это не совсем так.

Всегда найдутся нерадивые ремонтники, которые будут всеми силами стараться подработать на ремонте гарантийного товара. Да и магазины не очень-то стремятся принимать на безвозмездный ремонт товар с неполадками. Именно поэтому потребители должны хорошо знать свои права.

Поломка техники в гарантийный период

Неполадки, обнаруженные в технике в гарантийный период, должны быть устранены магазином, СЦ или производителем. Эти нормы регулируются на законодательном уровне (ст.20 ЗоЗПП).

В частности в данной статье раскрываются следующие положения:

- В п. 1 ст. 20 ЗоЗПП установлены временные пределы выполнения ремонтных работ. При этом должны соблюдаться такие условия:

- ремонт по гарантии выполняется в максимально сжатые сроки;
- сроки ремонта вносятся в договор, который составляется при передаче товара на ремонт;
- в том случае, когда устранить неполадки в установленный срок не получается, можно составить дополнительное соглашение, где будут указаны новые сроки;
- исполнитель не может аргументировать затяжной ремонт отсутствием запчастей или расходных материалов, а также длительным сроком их доставки;
- максимальный срок гарантийного ремонта может достигать 45 дней, не более того;
- В п. 2 ст. 20 ЗоЗПП говорится о выдаче подменного товара на время осуществления ремонтных работ:
 - покупатель пишет заявление на предоставление подмены. Товар выдается в течение 3 дней с момента поступления заявления;
 - товар должен быть аналогичным тому, что находится на ремонте;
 - исполнитель обязан доставить подмену покупателю безвозмездно;
 - товары, находящиеся в особом списке, подмене не подлежат (Постановление Правительства от 19.02.1998 г. №55);
 - Гарантийный срок должен быть продлен на тот период времени, в течение которого товар находился в сервисном центре. В гарантийном талоне, техническом паспорте или другом документе делается соответствующая отметка.

Какие случаи не признаются гарантийными?

Приобретая товар, мы уверены, что если что-то произойдет с нашей техникой в гарантийный период, мы сможем сдать ее в ремонт, и все неполадки будут устранены безвозмездно. Но это не совсем так.

Есть ряд поломок, которые не могут считаться гарантийным

случаем:

- неаккуратная эксплуатация товара (например, если телефон упал с высоты);
- товар использовался не по его прямому назначению;
- действие негативных факторов (вода, слишком высокие или низкие температуры);
- нарушение перевозки товара.

Если при первичном осмотре товара специалисты обнаружат последствия действия каких-либо факторов, перечисленных выше, то в гарантийном ремонте может быть отказано.

Важно! Когда владелец товар не согласен с отказом, он имеет право потребовать проведения независимой экспертизы. При этом процедура оплачивается за счет покупателя.

Получив положительный результат экспертизы (то есть, что поломка произошла по вине изготовителя), вы можете потребовать компенсацию затрат на проведение дополнительной диагностики.

Обратите внимание! Никогда не пытайтесь устранить неполадки самостоятельно.

Если вы рискнули сделать ремонт своими силами, вы сами себя лишаете возможности получить бесплатное сервисное обслуживание товара.

Обратитесь в магазин, где вам продали данный товар. И попросите прислать к вам мастера по ремонту. Обычно мастера выезжают на дом, если вес техники превышает 5 кг.

Но радоваться пока рано. Дело в том, что мастера вы можете ждать бесконечно долго. В законе не прописываются сроки визита мастера на дом.

Если вы ждете его визита более 3 дней, снова идите в магазин и пишите заявление в котором укажите требование произвести ремонт техники. В данном случае, приняв заявление, продавец ограничивает срок ремонта 45 днями. Эта норма утверждена на

законодательном уровне.

Важно! Серьезной поломкой считается та, которую невозможно устранить за короткий промежуток времени, без привлечения больших затрат времени и денежных средств. Также серьезные поломки обычно проявляются снова и снова.

В том случае, когда поломка оказалась несерьезной, она устраняется мастером на дому. В проективном случае товар потребует доставки в сервисный центр. В данном случае ремонт может длиться до 45 дней.

Законом предусмотрено предоставление покупателю подменного товара, на период проведения ремонтных работ. Товар должен быть аналогичным вышедшей из строя модели. Доставка подменного товара осуществляется за счет исполнителя.

Обратите внимание! Продавец не обязан вам сообщать о праве получения подменного товара.

В данном случае вам лучше всего показать вашу осведомленность в правах потребителя. Вспомните закон и требуйте замены, даже если продавец будет говорить об отсутствии подменного фонда. Получив отказ – требуйте возврата денежных средств.

Мастер, проверив товар, должен описать неполадки в специальном акте. Далее возьмите этот акт и другие документы на товар (квитанция, гарантийный талон, технический паспорт, акт о неисправности) и отправляйтесь в магазин.

Напишите заявление и укажите свои требования: провести гарантийный ремонт, заменить товар аналогичным, вернуть затраченные средства.

Скорее всего, ваш товар направят на ремонт, так как замена и возврат денег не очень устраивает ни магазин, ни производителя.

Составляйте претензию в письменном виде в двух экземплярах и получите расписку. Если вам откажут в принятии заявления,

отправьте его заказным письмом.

Как выбрать ремонт?

Когда в доме сломалась важная бытовая техника, но вы никак не хотите с ней расставаться, или не можете позволить купить новую, вы выбираете ремонт.

Прежде, чем оправить ее в сервисный центр, потрудитесь описать внешний вид товара, запишите все повреждения, если таковые имеются, а еще лучше – сделайте фотографии. Так будет надежнее и вам не будут приписаны лишние повреждения, которых изначально не было.

Законодательно утвержден максимальный срок ремонта техники, который приравнивается к 45 дням. Но для многих исполнителей «закон не писан» и они допускают разные нарушения.

Если вы знаете свои права потребителя и нормы закона, проинформируйте об этом продавца. Вряд ли ему захочется платить деньги за просрочку ремонта.

За каждый день просрочки ремонта предусмотрена пеня в размере 1 % от стоимости изделия.

Хотя и эта информация может не оказать должного влияния на продавца. Менеджер сервисного центра и продавец, скорее всего, будут перебрасывать свою ответственность друг на друга. Но, по большому счету, обязанность устранять неполадки в законный срок на себя взял сервисный центр, поэтому именно они обязаны выплачивать неустойку.

Кроме этого, отговорки об отсутствии деталей и сложностях их доставки, вас не должны волновать. Это не может быть признано как основной довод просрочки сроков ремонтных работ.

Если ремонт бесконечен, неустойку никто не платит, деньги не возвращают – обращайтесь в суд. Скорее всего, в суде дело будет решено в вашу пользу, но как скоро это будет сделано, и какие затраты последуют, это никому не известно.

Обратите внимание! Период, в течение которого ваша техника находилась на гарантийном ремонте, будет приплюсован к общему сроку гарантии.

На некоторые детали в сервисном центре могут дать свои гарантии (до 6 месяцев).

Давайте рассмотрим самые распространенные проблемы, возникающие во время гарантийного ремонта техники.

Просрочка сроков устранения неисправностей

Исполнитель обязан выполнить гарантийный ремонт в максимально сжатые сроки. Срок не должен превышать 45 дней (рабочих), то есть больше чем полтора месяца ваша техника не должна находиться в ремонте.

В случае предоставления веских причин задержек окончания ремонта, вы можете составить с менеджером СЦ соглашение о продлении сроков.

Если вы с этим не согласны, требуйте выплаты неустойки (1 % стоимости товара за каждый просроченный день). Такие требования возможны при гарантийном ремонте. В другом случае размер штрафа равен 3 %.

Отсутствие чека на покупку

Если вы потеряли чек, это не значит, что вы не можете передать товар на гарантийный ремонт.

Важно доказать факт приобретения товара в данном магазине. Для этого заручитесь свидетельскими показаниями.

Если вам и им не поверят, потребуйте просмотра записей видеокамер наблюдения за тот день, когда вы приобретали товар. Хотя выполнения данного требования можно добиться только с помощью юриста.

Наличие скрытых недостатков

По внешнему виду товара, особенно техники, можно понять, есть ли в ней какие-то недостатки. Поэтому скрытые проблемы часто начинают проявляться намного позже.

Важно! Если ваша техника вышла из строя, вы имеете полное право в течение двух лет предъявлять претензии продавцу или изготовителю.

В случае обнаружения скрытых недостатков не имеет значения факт подписания документа об отсутствии претензий, который был оформлен при покупке товара. Чтобы доказать наличие производственного брака, проведите независимую экспертизу.

Частые поломки товара

Кому понравится постоянно ремонтировать свою технику? А что делать, ведь она периодически выходит из строя?

Если гарантийный срок не закончен – требуйте замены товара возврата денежных средств.

Покупатель может потребовать возврата денег, если техника часто выходит из строя и находится в ремонте больше месяца в каждый гарантийный год.

Из всего вышеизложенного, можно сделать вывод, что любая проблема, возникшая во время гарантийного ремонта, может быть решена.

Если у вас не получается сделать это самостоятельно, обратитесь за помощью к квалифицированным специалистам. На любое нарушение прав потребителей всегда найдется гарантированное наказание.