

Гарантийный ремонт по закону Российской Федерации



Опытный покупатель всегда подходит к выбору товара взвешено и основательно. Кроме общих характеристик его также интересуют наличие срока гарантии. Это обязательство производителя перед покупателями позволяет произвести безвозмездный ремонт товара.

Иногда потребители требуют не только ремонта товара, но и в некоторых случаях его замены. Все права покупателей закреплены специальным Законом «О защите прав потребителей». Кроме всего прочего, статьи Закона регулируют правила приема товара на гарантийный ремонт или его замены на товар хорошего качества.

Когда возможно проведение ремонта по действующей гарантии?

Если вы решили приобрести технику, то продавец при оформлении покупки обязан выдать вам гарантийный талон. В этом документе указывается срок, в течение которого вы можете передать свою покупку на гарантийный ремонт.

В большинстве случаев срок гарантийного ремонта того или иного товара определяет сам производитель. Но если он такого не делает, то принято считать гарантийным сроком в два года.

Когда вы приобрели так называемый сезонный товар, то гарантийный срок назначается по-особенному. Гарантийный период начнется не с момента покупки товара, а с началом соответствующего сезона.

Обратите внимание! Гарантийный срок может назначаться на товар в целом и на отдельные его компоненты.

Основания для принятия товара на гарантийный ремонт:

- товар вышел из строя в гарантийный период;
- поломка является результатом брака при изготовлении данного изделия;
- покупатель имеет необходимые документы на изделие, а также гарантийный талон;
- покупатель не пытался самостоятельно чинить товар.

Важно! Ни в коем случае не пытайтесь самостоятельно приниматься за ремонт вещи, которая находится на гарантии. В таком случае вы просто не сможете сдать ее на ремонт.

Ваши действия при обнаружении неполадок, в зависимости от сроков их проявления:

- Вещь, которую вы приобрели не более двух недель назад, вышла из строя – несите ее обратно в магазин и требуйте возврата денег;
- Далее, после двух недель и в течение двух лет, если вещь сломалась – требуйте ее бесплатного ремонта или полной замены;
- Когда срок в два года истечет, а изделие придет в негодность, доказать, что виной всему была недоработка производителей, будет довольно сложно. Разрешение данной ситуации возможно только в результате обращения в суд.

Потребитель должен знать, что существует перечень товаров (утвержденный на законодательном уровне), которые не подлежат возврату.

Когда приобретенная вещь вышла из строя, отправляйтесь в магазин, где вы ее приобрели, или в сервисный центр, рекомендованный продавцом в договоре купли-продажи. В случае посещения магазина совсем не обязательно сразу требовать ремонта изделия.

Кроме гарантийного ремонта можно попробовать еще несколько вариантов исправить неприятную ситуацию:

- в том случае, когда поломка произошла в течение 14 дней

со дня приобретения изделия, вы можете потребовать возврата денежных средств. Хотя такой вариант выхода из сложившейся ситуации встречается довольно редко;

- выдвинуть требование снижения стоимости бракованного изделия;
- осуществление безвозмездного ремонта за счет продавца или производителя.

Обратите внимание! В Законе «О защите прав потребителей» вы можете найти информацию не только о правилах возврата товара, но и о тех обязанностях, которые возлагаются на продавцов и производителей.

Передавая товар на гарантийный ремонт, прежде всего, составьте соответствующее заявление. В нем укажите все неполадки, которые вы обнаружили в изделии. Кроме этого можно сделать фотографии неисправного товара.

Важно! Писать нужно два заявления. Одно из них передается продавцу, а второе, с отметкой о принятии продавцом письменного заявления, остается у вас.

В день передачи товара на гарантийный ремонт должен быть составлен акт о его приеме.

В данном документе должна содержаться следующая информация:

- личные данные клиента;
- дата составления претензии;
- внешние характеристики товара, следы его эксплуатации;
- сведения о пломбах, которые обычно ставит производитель;
- претензии потребителя;
- личные данные и занимаемая должность сотрудника, принявшего товар на ремонт.

При осуществлении ремонта холодильника, телевизора и некоторых других товаров, покупатель имеет право требовать предоставления ему подобного товара во временное пользование (до окончания ремонта).

За доставку товара обратно в магазин или сервисный центр отвечает продавец.

Если вы проявили инициативу и самостоятельно отправили товар на ремонт – требуйте от исполнителя возмещения материальных затрат на доставку.

Товар будет принят на ремонт только в той ситуации, когда будет признано, что данный случай является гарантийным. Дело это не совсем простое.

Подчас покупатели уверены, что они абсолютно не виноваты в поломках. Но экспертиза состояния товара может доказать обратное.

Часто при приеме товара у сотрудников может возникнуть сомнение в определении характера поломки. Поэтому кроме первичного осмотра, приходится прибегать к дополнительной экспертизе.

Когда результаты экспертизы докажут, что изделие сломалось в результате его неправильной эксплуатации, то никто не примет товар на гарантийный ремонт.

Если в момент приема товара дополнительная проверка производится, не будет, товар необходимо соответствующе упаковать. Этим занимается продавец в присутствии покупателя, и они оба заверяют упакованный товар своими подписями.

Важно! Сама экспертиза должна проводиться в присутствии покупателя.

Это одно из правил, указанных в Законе. Если осмотр товара производился только в присутствии продавца и эксперта, его результат может не быть принятым во внимание.

Чтобы покупатель узнал, когда и где проводится дополнительная экспертиза, он должен быть заранее извещен о будущей процедуре. Его отсутствие нежелательно для него самого.

В соответствии с Законом «О защите прав потребителей», гарантийный ремонт должен начаться сразу же после поступления товара.

Максимальный срок, установленный Законом для проведения гарантийного обслуживания, составляет не более 45 дней.

Иногда во время устранения неполадок обнаруживаются дополнительные нюансы, которые затрудняют выполнение ремонта в указанный срок.

В таком случае исполнитель будет просить клиента составить с ним договор об изменении срока гарантийного ремонта.

Обратите внимание! На время ремонта вы имеете право требовать предоставления замены товара, находящегося на ремонте (временно).

Если исполнитель аргументирует задержку сроков выполнения ремонта отсутствием запчастей, вы не должны принимать это во внимание. Как бы то ни было, ответственность за задержку сроков возврата товара после гарантийного ремонта, несет исполнитель.

Важно! Подписывая договорные документы во время покупки товара, внимательно изучайте все их пункты, особенно те, которые касаются сроков и стоимости.

Что делать при отказе продавца от выполнения гарантийного ремонта?

Если несмотря ни на что, исполнитель отказывается брать товар на ремонт, вы можете предпринять следующие действия:

- обратитесь в отдел по защите прав потребителей с претензией, в которой укажите все ваши недовольства по поводу гарантийного ремонта товара;
- потребуйте у сервисного центра документы, которые

являются подтверждением проведения гарантийного ремонта (акт о проведении работ);

- отсутствие в документе причины возникновения неполадок, может помочь вам доказать свою правоту;
- инициируйте проведение дополнительной экспертизы товара. Если ваши доводы будут признаны верными, расходы за организацию экспертизы, должен оплатить исполнитель.

Последними инстанциями, куда покупатель может обратиться в случае отсутствия взаимопонимания между исполнителем и клиентом, являются Роспотребнадзор, Прокуратура и суд.

Выполняя гарантийный ремонт, исполнитель должен оказать покупателю следующие услуги:

- безвозмездное устранение неполадок, замена изделия;
- гарантийный срок должен быть увеличен на период нахождения товара в сервисном центре;
- продавец может предоставить покупателю вещь, подобную той, что находится в ремонте;
- в случае невозможности восстановления изделия, предоставить покупателю новый товар.

Важно! Поломка должна быть устранена в течение 45 дней, не более того.

Для любого покупателя важно знать свои права и обязанности. Это поможет в случае необходимости отстаивать свою позицию.