

Гарантийный ремонт после окончания гарантии по закону



Покупатели имеют право бесплатно чинить дефектные приборы после окончания срока гарантии. Характер поломки определяет судьбу техники в дальнейшем.

Потребители, выявив дефект изделия, обычно высказывают претензии по поводу гарантийного ремонта, который по закону проводится за счет продавца, изготовителя или обязанного лица (импортера продукции). Уклонение от несения таких трат – главная цель виновной стороны.

Что делать, если техника сломалась после окончания действия гарантии?

По закону «О защите прав потребителей», покупатель может требовать исправить дефекты изделия после истечения гарантийного срока по договору, если этот срок составляет менее 2-х лет, предъявив доказательства, что:

- дефект изделия возник до момента продажи;
- неисправность появилась по причинам, действовавшим до получения товара потребителем.

Важно! При наличии хотя бы 1-го обстоятельства, право на бесплатный ремонт у вас возникнет только, если со дня покупки прошло не более 2-х лет.

Как правило, изготовители бытовой техники и электроники дают гарантию на прибор в пределах 1-го года, а то и еще меньше.

Как быть, если вещь сломалась, но в пределах 24-х месяцев?

Выход есть! Обратитесь к продавцу изделия с мотивированной

просьбой устранить поломку в рамках гарантийного ремонта, предъявив заключение любой независимой экспертизы с выводами о том, что поломка имеет производственный (а не эксплуатационный) характер.

Кроме требования устранить недостатки прибора, вернуть за него деньги или обменять товар на аналогичный, вы можете рассчитывать на возмещение расходов, понесенных при проведении исследования. Обязательно требуйте компенсацию в претензии к оппоненту, прикладывая к бумаге письменное доказательство затрат.

Юристы советуют не проводить экспертизу немедленно, а, для начала, изложить свои доводы продавцу или представителю изготовителя. Возможно, сторона признает ваши требования мотивированными и согласится произвести бесплатный ремонт изделия без бумажной волокиты. Крупные сетевые магазины дорожат своей репутацией и стараются не «судиться» без крайней нужды.

Важно! Если оппонент не соглашается с выводами экспертизы и требует передать ему товар для самостоятельного исследования, ни в коем случае не отдавайте ему изделие.

Выводы независимого исследования являются правомочными пока обратное не будет доказано в судебном порядке. Пусть продавец обращается в суд и ходатайствует о проведении нового анализа за свой счет. Вполне вероятно, что сторона, получив прибор в руки, постарается испортить его так, чтобы виновником поломки в итоге признали вас, а не производителя.

Если вы добросовестный потребитель и не проводили манипуляций с прибором, вам нечего бояться суда, ведь вещь находилась все время у вас, да и большинство судей, как правило, встают на сторону покупателей, подтверждая их законные права. Судебная экспертиза наверняка подтвердит правомерность независимого исследования.

Интересный факт – отремонтировать железного коня и ничего при

этом не платить, можно даже после 8 лет его эксплуатации! И это не предел возможностей, – если обслуживание не произведут за 20 дней или поломка повториться, вы можете вернуть деньги за некачественное приобретение и купить себе новый!

Даже такой сложный механизм, как автомобиль вы можете бесплатно чинить после окончания срока гарантии.

Об этом говорит п. 6 ст. 19 профильного закона, который определяет, что покупатель вправе просить бесплатного устранения дефекта авто у импортера или изготовителя, если документально подтвердит, что неполадки являются производственными.

Вы имеете заявить свое требование даже по истечении 2-х лет со дня получения авто, но до окончания термина службы или на протяжении 10 лет, если срок эксплуатации не установлен.

Как правило, автомобиль служит не менее 10 лет (другое должно быть указано в сопроводительных документах к механизму), то есть, через 3-4 года после покупки, его можно эксплуатировать и устранять даже значительные неисправности.

Оппонент обязан произвести ремонт машины в течение 20 дней.

Если же устранить неполадку невозможно или сторона отказывается чинить авто, вы имеете право:

- ходатайствовать о замене некачественного товара на аналогичный;
- просить о расторжении договора купли-продажи и возврата денежных средств;
- на компенсацию понесенных убытков, если вам пришлось отремонтировать автомобиль за личные сбережения.

Примечательно, что в течение гарантийного срока вы имеете право просить устранения любого дефекта, на который распространяется гарантия и не обязаны доказывать оппоненту, что поломка произошла не по вашей вине. Если термины вышли, но

вы считаете, что авто сломалось по вине производителя (продавца), то должны привести доводы вины стороны.

Помните, что правила ст. 18 ФЗ №2300-1 распространяются только на ситуацию, при которой поломка авто признана существенной, повторялась неоднократно (хотя бы 2 раза), либо ее устранение стоило бы несоизмеримо дорого.

Как доказать свою правоту?

Шаг 1. Закажите проведение независимой экспертизы недостатка и сами выберите организацию, которой доверяете исследование. Не проводите исследование в мастерской, которую предложит продавец.

Шаг 2. Предложите оппоненту присутствовать при проведении анализа поломки. Хотя закон и не определяет право стороны присутствовать при проведении анализа поломки, так вы сможете сразу услышать пояснения и доводы представителя продавца (производителя, импортера) и правильно подготовиться к защите в суде, если таковой состоится. Кроме того, так будет честнее, пусть оппонент убедится в характере поломки воочию.

Шаг 3. Откажитесь от сервисного обслуживания авто в фирменном салоне. После окончания гарантийного срока в этом уже нет необходимости. Текущий ремонт в соседней мастерской выйдет вам гораздо дешевле, да и документы о характере поломок машины получить там будет проще.

Достаточно иметь бумаги о том, что вы ремонтировали авто дважды по одному и тому же поводу, чтобы дефект был признан существенным. Проведите экспертизу, и если она установит производственный характер поломки, требуйте его бесплатного устранения или возврата денежных средств за некачественный товар.

Помните, что сторона обязана компенсировать вам стоимость проведения исследования и возместить дополнительные затраты, понесенные, например, при транспортировке автомобиля на

эвакуаторе до сервисного центра.

Вам, как потребителю, следует знать, что покупая товары длительного пользования (например, электроника), вы имеете право на бесплатный ремонт прибора, если тот сломался по причине производственного характера, даже если термин гарантии вышел.

У сложных механизмов есть определенный срок службы, в течение которого вещь должна эксплуатировать без перебоев.

Этот срок указан в сопроводительных документах к технике (это – техпаспорт или инструкция по использованию изделия). Если он не оговорен, то п. 6 ст. 19 закона определяет его в рамках 10 лет со дня получения товара потребителем.

Термин отсчитывается не с даты приобретения товара, который указан в квитанции из магазина, а со дня составления акта приема-передачи механизма в руки потребителя. Эти числа часто не совпадают. Например, вы покупаете автомобиль в салоне.

Машины нужного вам цвета или комплектации у компании сейчас нет, но менеджеры могут заказать такое авто у производителя. Вы оплачиваете всю стоимость стального коня и ждете его доставки – месяц, а может и больше. Только когда вы фактически получили товар в свое пользование, а вместе с ним и все сопроводительные документы, срок эксплуатации начинает отсчитываться.

Если изготовитель или уполномоченная им организация (часто это – сервисный центр) не исправят недостатки товара за 20 дней или признают, что изделие не подлежит ремонту, покупатель может просить замены дефектного товара или возврата денег.

Очевидно, что любой из вариантов развития ситуации должен быть оформлен документально, – требуйте и сохраняйте все квитанции, просите выдать заключение о невозможности ремонта, сверяйте все даты, внимательно читайте все, что получаете и подписываете.