

# Гарантийный ремонт в течение 45 дней по законодательству РФ



Когда вы захотите приобрести какую-то вещь, особенно дорогую, вас больше всего будет интересовать ее технические возможности, стоимость и гарантийный срок.

Когда говорят о гарантийном сроке, имеют в виду период, в течение которого покупатель имеет возможность отдать на бесплатный ремонт техническое средство, вышедшее из строя в течение нескольких дней после его приобретения.

Если устранить поломку не удастся, покупатель может потребовать замены некачественного товара на новый или получить денежную компенсацию (гл. 2 Закона «О защите прав потребителей»).

## Срок осуществления ремонта по действующей гарантии, установленный на законном уровне

**Гарантийный период, в соответствии со ст. 20 Закона «О защите прав потребителей», составляет не более 45 суток.**

Этот факт оговаривается в письменном соглашении, заключенном между сторонами. Совсем не обязательно делать ремонт все 45 дней, по закону на ремонт должно отводиться как можно меньше времени.

Когда в сервисном центре выясняется, что выполнить данный ремонт за установленный срок не получится, стороны подписывают новое соглашение с указанием другого срока устранения

неполадок.

Если специалисты на момент ремонта не имеют нужной деталей, это не должно влиять на сроки выполнения ремонтных работ. Клиент имеет право потребовать компенсацию за каждый просроченный день гарантийного ремонта (1 % от стоимости товара за день просрочки).

### **Гарантия на товар, в котором были устранены неполадки**

**Гарантийный срок на товар, если он подлежал гарантийному ремонту, будет продлен на тот период, в течение которого осуществлялись ремонтные работы.**

Срок ремонта начинает свой отсчет со дня поступления товара в сервисный центр и заканчивается днем возврата товара покупателю.

### **Гарантийный период товара**

У каждого товара есть свой гарантийный срок и продолжительность службы. Оба периода начинаются в день продажи товара. Если по каким-то причинам сложно установить срок продажи, перечисленные сроки начинаются со дня его изготовления.

В некоторых случаях эти два срока не совпадают, поэтому время будет рассчитываться по-другому. Предположим, вы купили зимнее пальто летом, но носить его будете только зимой, и тому подобное.

### **Случаи, когда товар не имеет гарантийного срока или срока годности**

Иногда встречается товар, на который не был установлен ни срок годности, ни гарантийный период. В таком случае вы, как покупатель, имеете право обратиться с претензией. Для этого у вас есть 2 года со дня приобретения товара.

Когда гарантия составлялась меньше, чем два года, а

погрешности были найдены после того, как закончился гарантийный период, ответственность будет лежать на продавце.

В данном случае вам необходимо доказать, что недостатки в товаре были еще до того, как вы его приобрели (ст. 477 ГК РФ).

### **Период наступления гарантийного срока**

Отсчет гарантийного срока службы товара начинается в тот момент, когда товар был приобретен покупателем и стал его собственностью. В том случае, если точно установить дату не получится, за начало срока берут день изготовления данного товара.

### **Гарантийный срок использования обуви**

Так как мы носим разную обувь в разные сезоны, установить гарантийный срок использования не получится.

**Вся обувь делится на два вида: сезонную и внесезонную.**

- К внесезонной обуви относятся тапочки, обувь для занятий спортом, прочее. Гарантийный срок на данную обувь исчисляется со дня приобретения;
- Название «сезонная обувь» говорит само за себя. То есть это те модели, которые характерны для отдельного времени года. Хотя фактическое наступление времени года и его начало по календарю часто не совпадают.

### **Гарантийный период ремонта**

Ремонт товара может быть абсолютно разным. Это непосредственно зависит от самого товара и от вида поломки. Обычно срок ремонта назначают мастера.

### **Как и кем назначается гарантийный срок на товар?**

Срок ремонта в сервисных центрах устанавливается добровольно (ст. 5 ФЗ-2300-1). Для покупателей гарантийный срок является своеобразным подтверждением того, что их права будут соблюдены.

В сущности, гарантийный период определяет производитель товара. В том случае, если гарантийный срок нигде не указан, реализаторы товара может установить свой срок для гарантийного обслуживания. Кроме этого, продавец вправе определить дополнительный гарантийный срок, который по продолжительности может быть больше того, что указал производитель.

### **Гарантийный ремонт автомобиля, сроки**

Согласно Закону « О защите прав потребителей», автомобиль может находиться на сервисном обслуживании не более 45 суток после его доставки в сервисный центр.

**Обратите внимание! Если максимальные сроки будут превышены, собственник авто может потребовать выплаты неустойки.**

### **Гарантия на использование автозапчастей**

Запчасти на автомобиль могут быть возвращены в период до 14 дней со дня продажи. Этот срок относится к не оригинальным автозапчастям. В том случае, если вы приобрели оригинальные запчасти, то гарантийный срок использования приравнивается к 6 месяцам.

**Важно! Электрические автозапчасти возврату не подлежат.**

### **Гарантийный срок использования технически сложных товаров.**

Существует ряд товаров, которые имеют определение «технически сложные товары». Список данных товаров утвержден Постановлением Правительства РФ.

### **К технически сложным товарам относятся:**

- самолеты (легкие), вертолеты, а также другие летательные аппараты с электродвигателем;
- автомобили (легковые), мотоциклы, мотороллеры и другие транспортные средства с электродвигателем (используются для передвижения по дорогам общего пользования);
- сельхоз транспорт, а именно трактора, мотоблоки,

- мотокультиваторы, прочее оборудование;
- транспортные средства, используемые для передвижения по снежному покрову (снегоходы, транспорт с двигателем внутреннего сгорания);
  - спортивные, прогулочные и туристические суда, катера, лодки, яхты, а также водные транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания;
  - аппаратура для навигации и беспроводной связи для использования в быту, а также оборудование спутниковой связи с сенсорным экраном;
  - компьютерная техника;
  - лазерные и струйные многофункциональные устройства, мониторы;
  - комплекты для работы спутникового телевидения, игровые приставки;
  - телеаппаратура;
  - фото и видео аппаратура;
  - бытовая техника (холодильники, стиральные машины, электроплиты, кондиционеры, духовые шкафы, прочее).

**Обратите внимание! Приобретая товар, требуйте показать его в действии, а также проверьте его работоспособность.**

Бытовая техника, особенно электроника, ломается достаточно часто. И нередко это происходит именно в гарантийный срок.

**Важно! Никогда самостоятельно не разбирайте и не пытайтесь отремонтировать технику, которая находится на гарантии. Это работа специалистов сервисного центра.**

Согласно нормам российского законодательства, вышедшая из строя техника может находиться на гарантийном ремонте не более 45 суток. То есть, за этот период все должно быть отремонтировано.

**В тот период, когда ваша техника находится на сервисном обслуживании, вам обязаны выдать во временное пользование аналогичную бытовую технику (ст. 20 Закона «О защите прав**

**потребителей»).**

Хотя, если речь идет о товарах длительного использования, на них эта норма Закона не распространяется. Список данных товаров утвержден Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 года №55.

Предположим, вы сдали технику в сервисный центр. Но в установленный законом срок ремонт не выполнен, оборудование взамен неработающего товара не выдано. Как поступать в такой ситуации?

Прежде всего, покажите свое знание законов, а именно Закона «О защите прав потребителей». Напомните специалистам сервисного центра положения данного закона, а именно статью 23.

В ней в частности говорится о том, что если будут нарушены ваши права потребителя, а ремонт не будет сделан в установленные 45 суток, то вы вправе требовать компенсации (1% от стоимости техники за один день просрочки).

Когда метод внушения не поможет, перейдите к более решительным действиям – составьте претензию в письменном виде. В документе укажите ваши намерения обратиться в суд в том случае, если законные требования не будут выполнены.

**Важно! Письменная претензия составляется в двух экземплярах. Один из них должен подписать сотрудник сервисного центра.**

Конечно, иногда может случиться так, что особой вины мастеров в задержке ремонта нет. Например, отсутствует важная деталь, без которой окончание ремонта невозможно.

Но по большому счету, вас это не должно волновать, так как такие причины не являются веским основанием для превышения сроков ремонта.

**Обратите внимание! Если возникла такая ситуация, когда ремонт будет закончен позже срока, заключите с менеджером сервисной компании соглашение. В документе должна содержаться дата**

## **окончания ремонта.**

Когда ремонт не выполнен в установленные сроки, составьте заявление о замене товара, пришедшего в негодность. Замену вам обязаны предоставить в течение семи дней после даты указанной в заявлении.

**Важно! Заявление должно быть составлено в письменном виде.**

Если вы не знаете, как правильно его написать, проконсультируйтесь со специалистами по вопросам защиты прав потребителей.

Кроме замены товара покупатель имеет право на возврат денег за сломанный товар. Для этого составьте письменное заявление и передайте его продавцу. Деньги должны быть возвращены в течение 10 дней со дня подачи заявления.

Как вы уже успели понять, существуют специальные сроки и временные рамки для ремонта товара, замены его на новый и возврат денег. Если эти сроки не выполняются – обратитесь в отдел по защите прав потребителей. Обычно он находится при администрации города или муниципального района.

Кроме этого, у вас есть возможность обратиться с данной проблемой в суд. Обращайтесь в суд только в том случае, когда был соблюден досудебный порядок разрешения спора.

**Какие права имеет покупатель при превышении сроков гарантийного ремонта:**

- получить неустойку за превышение сроков сервисного обслуживания, когда договор купли-продажи товара не был расторгнут;
- потребовать заменить неисправный товар на новый;
- снизить стоимость товара;
- расторгнуть договор купли – продажи, и получить стоимость товара обратно.

Если продавец нарушил сроки гарантийного ремонта, эта ситуация

устраивает покупателя сложного товара, в котором были обнаружены недостатки. Такой товар можно вернуть только при наличии обстоятельств, указанных в ст. 18 Закона «О защите прав потребителя».

Кроме этого, когда срок гарантийного ремонта превышен, это может свидетельствовать о наличии серьезных неисправностей. Что в свою очередь дает возможность покупателю отказаться от приобретенного товара.

### **Процедура заявления требований**

От того, корректно ли будут заявлены требования в связи с нарушениями сроков выполнения гарантийного ремонта, будет зависеть, насколько быстро они будут удовлетворены. В частности эта ситуация касается обращения в суд.

Направьте письменную претензию с требованиями продавцу. Можно передать ее лично в руки или отправить по почте.

**Когда лучше всего направлять свои требования: до того как будет закончен ремонт с нарушениями сроков или после него?**

Прислушайтесь к нашему совету. Не торопитесь, дождитесь все-таки окончания ремонта. Кроме положенной по закону неустойки потребуйте возмещения морального ущерба и взыскания штрафа.

Некоторые потребители обращаются в суд после окончания ремонта, а другие наоборот, не хотят дожидаться ремонта неисправного товара и требуют замены товара или возврата денег.

**Важно! В том случае, когда вы сразу приняли товар после ремонта, и только потом заявили свои требования, не ждите, что они будут удовлетворены.**

Тем более, если после принятия товара вы использовали его некоторое время до окончания предельного срока и более того. Ваши действия будут восприниматься, как согласие принять товар после ремонта.



Подавайте претензии продавцу или уполномоченной организации, представителю торговой фирмы, прочее.

В том случае, если вы получили отказ в удовлетворении претензии, пишите заявление в суд. Ваши требования, указанные в заявлении, должны соответствовать тем, что были указаны в претензии.

**Обратите внимание! Доказательства оказания гарантийного ремонта в установленный срок представляет продавец.**