

Гарантийный срок на бытовую технику согласно закону



Приобретение сложной техники связано с большими финансовыми затратами для большинства людей. Поэтому расчет на то, что она будет служить положенное время, является вполне оправданным.

Любая техника рано или поздно выходит из строя, в том числе, и новая. От случайных дефектов и производственного брака клиента ограждает Закон РФ «О защите прав потребителя». В нем предусмотрены действия покупателя и его права в случае отказа оборудования при его эксплуатации. Нормативные документы также рассматривают условия обмена и возврата продукции надлежащего качества.

Часто многие потребители не знают, как правильно поступить, чтобы в случае необходимости сдать покупку в сервисный центр или же вернуть товар обратно и получить за него все уплаченные деньги.

В основном продавец тревожится о своих доходах, а не о правах покупателя, поэтому всю информацию о правилах обмена/возврата если и не скрывает, то выдает в очень дозированном объеме. Тем более, что бытовая техника относится к сложной и входит в Перечень продукции, не подлежащей обмену в случае ее надлежащего качества.

Всё о гарантии на технику для дома

Практически вся бытовая техника, за исключением пылесосов, входит в Перечень технически сложной продукции, утвержденный Постановлением Правительства РФ N 924 от 10.11.2011 г. Оно внесло ряд ограничений на права покупателей в отношении обмена или возврата. Потребителю дается возможность расторжения

соглашения купли-продажи бытового устройства.

Поэтому требуйте возврата всей денежной суммы в таких ситуациях, если:

- обнаружены любые изъяны, не говоря уже о существенном браке в приобретенном, например, телевизоре, стиральной машине или холодильной установке на протяжении 15 суток, начиная с момента покупки. Об этом утверждает ст. 18 Закона;
- выявлены существенные дефекты. Обращайтесь в магазин в течение всего срока гарантийных обязательств или, при его отсутствии, периода годности. Когда и срок годности не определен, – то в течение 2-х лет с момента приобретения товара (ст. 18 и 19 Закона);
- нарушены договорные сроки ремонта. Требуйте выполнения своих претензий также на протяжении периода гарантии или годности. При их отсутствии соблюдайте разумные временные интервалы, которые лимитированы двумя годами со дня покупки;
- покупатель в течение года не пользовался покупкой в общей сложности более 30 дней по причине многократных отказов и частых проведенных ремонтов. Когда гарантийные сроки не назначены ни производителем, ни продавцом, то в пределах разумного промежутка времени, но не более 2-х лет с момента приобретения товара, обращайтесь в магазин с претензией по поводу обмена или возврата денег.

При выявлении недостатка, независимо от его характера, пишите на имя продавца заявление-претензию. Ее необходимо успеть оформить в течение не более, чем 14 суток со дня приобретения товара.

В случае обоюдного согласия продавца и покупателя на разрыв договора купли-продажи последний возвращает неисправный товар и получает всю уплаченную сумму. Максимальный срок возврата денег не должен превышать 10 дней с момента оформления претензии.

Продавец имеет право отказать клиенту в удовлетворении его просьбы, если нарушение работоспособности техники произошло по вине самого покупателя.

Для этого ему придется доказать факт виновности, устроив за собственный счет проведение экспертизы. Реализатор обязан предупредить клиента о времени и месте проведения проверки.

Последнему разрешается присутствовать при определении причины отказа техники. Срок возвращения денег на период проведения экспертизы не прерывается.

При отказе продавца направить неисправный товар на проверку, или несогласии потребителя с выводами экспертизы, он имеет право назначить дополнительное обследование изделия.

В любом случае в течение срока действия гарантии обязанность доказывания факта поломки лежит на реализаторе, но дополнительная проверка не мешает покупателю в отстаивании своих прав при рассмотрении дела, например, в судебном порядке.

При положительном для покупателя решении экспертизы составляется повторная претензия, к которой прилагается копия акта проверки. В заявлении требуйте не только возврата денег за товар, но и выплат по возмещению всех затрат, возникших вследствие покупки некачественной вещи.

Если продавец не спешит возвращать денежные средства в указанный 10-дневный срок, то направляйтесь в суд с исковым заявлением.

При обнаружении существенного недостатка в купленном товаре пишите продавцу претензию, поскольку термин «существенный недостаток» — это уже не субъективное мнение какой-либо стороны, но строго установленный законом дефект. Данные недостатки перечислены в преамбуле нормативного документа.

Единственной законной возможностью не отдавать покупателю

деньги для продавца является доказанный факт виновности потребителя в неисправности товара. Магазин, продавший клиенту качественное, по его мнению, изделие, теперь обязан провести проверку, которая установит виновника дефекта. При этом срок действия на возврат денег не останавливается.

Когда продавец не спешит с возвратом денежных средств, поскольку не отправлял товар на проверку, или покупатель не согласен с результатами экспертизы, ему разрешается провести самостоятельный анализ изделия.

Помните, что обязанность доказывания причины появления неисправности на период действия гарантии лежит исключительно на реализаторе.

При положительном решении экспертизы составляйте претензию продавцу и вручайте ее вместе с дубликатом акта. В письме укажите, что требуете возмещения всех понесенных убытков.

Если возвращение денег затягивается, пишите исковое заявление в судебную инстанцию. Вся процедура общения с продавцом должна иметь письменный характер.