

Гарантийный срок на оборудование по закону в РФ



Законодательство Российской Федерации дает возможность каждому гражданину страны защитить свои права и вернуть или обменять в установленный законом срок купленный в магазине продукт.

Сегодня практически все производители стараются определить срок гарантии на товар для того, чтобы завоевать доверие у своего потенциального клиента. Таким образом, между участниками сделки устанавливаются доверительные отношения.

Какой срок действия гарантии устанавливается законом на оборудование?

Срок гарантии – отрезок времени или другой параметр, который представлен в ФЗ «О защите прав потребителей». С его помощью покупатель может узнать, на протяжении какого периода товар не утрачивает своего внешнего вида и других важных качеств.

Также гарантийный срок позволяет человеку отстоять свои права в случае обнаружения дефекта или неисправности, вернув вещь обратно на протяжении указанного производителем времени. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 03.07.2016) в п. 6, 7 статьи 5 гласит о том, что обозначать срок гарантии производитель не обязан, однако это является его прерогативой.

Сложнотехнические товары

Подход к определению сроков гарантии на данную категорию товара неоднозначный. С одной стороны покупатель не утрачивает своего права возвращать товар при определенных условиях, с другой – продавец может задерживать продукцию на складе или в

магазине, ограничивая, таким образом, права покупателя.

Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 N 924 (ред. от 17.09.2016) утвердило список товаров, движение которых во время доставки реализатор при необходимости вправе приостановить.

К ним относятся:

- компьютерная техника;
- холодильники;
- машины для стирки и мойки посуды;
- кофеварки;
- кондиционеры;
- электроплиты.

Срок гарантии при этом на них окончится через некоторое время после совершения сделки.

Кроме данной гарантии, действует другая привилегия – от продавца. Ею можно воспользоваться на протяжении 2 лет с момента приобретения изделия (ст 19 ЗПП).

В случае определения меньшего показателя продавцом потребитель вправе обратиться в магазин с претензией на протяжении 24 месяцев.

Заявить в торговый центр о дефекте товара клиент может, ссылаясь на ст. 18 Закона.

При этом у него есть выбор среди таких вариантов:

- произвести обмен продукта на аналогичный;
- заменить изделие другим, но похожим по качеству;
- просить уменьшить цену в соответствии с выявленными дефектами;
- устранить изъян за счет магазина;
- возместить все расходы, связанные с приобретением некачественного продукта.

Если речь идет о технически сложном оборудовании, то покупатель вправе воспользоваться своим правом возврата с учетом определенных условий на протяжении двух недель (п. 1,2,5).

Авторитетный производитель понимает, что качественный сервис и гарантийное обслуживание является неотъемлемой частью рекламы и расширения своего влияния в бизнес-сфере. Проведение ремонтных работ в центре, которые предлагает компания, должно осуществляться независимо от сложности возникшей неполадки. В основном каждый изготовитель желает исправить дефект, нежели обменивать сломанный товар на новый.

Как показывают статистические данные, практически все потребители, отдавшие изделие в сервисный центр получают обратно качественный товар, который прослужит своему хозяину отведенный ему срок.

Как же проходит устранение неполадок бытовой техники? Сотрудники компании действуют по следующему алгоритму.

Сначала они тщательно изучают документацию, представляющую товар, необходимые чеки, квитанции или талоны. Если с ней все в порядке, эксперты приступают к исследованию оборудования, устанавливая наличие производственного брака. В случае подтверждения поломки (при условии, что дефект возник не по вине покупателя) сотрудники забирают товар на ремонт, указав сроки возврата.

После исправления всех недочетов изделие предоставляют покупателю, демонстрируя исправность его функции в сервисном центре. Не забывайте о талоне, свидетельствующем о продлении срока гарантии. Его обязаны выдать там же.

Помните, что большинство изготовителей и продавцов не желают обременять себя документами, чеками, гарантийными талонами. Особенно это касается возврата и замены изделия аналогичным. Однако, основываясь на Закон, добивайтесь своих потребительских прав.

Отказать в гарантийном обслуживании могут, когда:

- отсутствует маркировка товара;
- не предоставлен гарантийный талон на продукцию, не правильно заполнен документ;
- отсутствует подтверждение легальной покупки товара.

Если в оборудовании обнаружены вспомогательные узлы, которые не предусмотрены фирмой-производителем (например, использование специальных адаптеров), претензия потребителя может быть принята только в случае поломки, которая не связана с применением данного узла.