

Гарантийный срок после ремонта согласно закону



Купив в магазине товар и обнаружив в нем существенный недостаток, к которому вы не имеете никакого отношения, потребуйте от продавца отремонтировать изделие.

Продлевается ли срок действия гарантии после осуществления ремонта?

Законодательство России предусматривает, что продавец либо производитель обязан отремонтировать некачественный товар в максимально короткий срок. Помимо всего прочего, вы можете заключить своего рода соглашение в письменном виде с продавцом и определить конкретный срок ремонта, не превышающий 45 дней.

Как правило, в таком соглашении продавец сразу укажет максимальный срок, чтобы заранее получить согласие на длительный промежуток времени для устранения недостатка. Что же касается гарантийного обязательства, то в соответствии с частью 3 ст. 20 Закона «О защите прав потребителей», оно продлевается на срок нахождения изделия в ремонтной мастерской.

То есть другими словами, как только вы написали и предоставили продавцу свое требование об устранении недостатков в купленном изделии, гарантийный промежуток времени считается приостановленным и продолжает свое действие после получения товара покупателем обратно.

Время нахождения испорченного товара в ремонте не входит в промежуток времени, отведенный для выполнения гарантийного

обязательства.

Определение и нормы исчисления гарантийного промежутка времени предусмотрено в Гражданском кодексе России.

Данный срок может быть ограничен:

- конкретной датой;
- промежутком времени, который считается годами, месяцами и так далее.

В большинстве случаев сервисные центры используют временные гарантийные обязательства, то есть второй вариант.

Помимо гарантийного срока службы законодательство вводит такое понятие, как срок безвозмездного сервисного обслуживания.

И гарантийный промежуток времени, и бесплатное сервисное обслуживание определяется в месяцах. Что касается первого, то он в основном составляет от 12 до 24 месяцев, а второй может быть продлен до 36 месяцев и более, все это зависит как от категории товара, так и от его производителя и продавца.

Руководствуясь соответствующим законодательством, гарантия на приобретенную продукцию начинается с момента ее приобретения, это же касается и срока безвозмездного сервисного обслуживания.

Однако определение даты окончания этих сроков имеет некоторую особенность. А именно, если дата календарного окончания срока гарантии прилась на выходной или праздничный день, то она переносится на следующий за ним, ближайший рабочий день. Это описано в ст. 193 ГК РФ.

Для примера удобно рассмотреть майские праздники. Допустим, вы приобрели товар 9 мая 2008, заканчивается гарантия соответственно 9 мая 2009 года, однако это официально определенный государством праздничный день и попадает он на выходной, то есть субботу.

В соответствии с трудовым законодательством, когда праздничный день попадает на выходной его следует переносить на следующий после праздничного рабочий день. Следовательно, если 10 мая – это воскресенье, то праздник будет перенесен на 11 мая понедельник.

Что же касается гарантийных обязательств, то их срок истечет 13 мая, так как 12 мая 2009 года и будет ближайшим рабочим днем, после выходных и праздников, а соответственно и последним днем действия гарантии.

В случае если изделие испортилось, после выходных вы имеете полное право получить свое бесплатное обслуживание и ремонт. Но исходя из практики, обычно с этим проблем у покупателей не возникают, так как сервисные центры отчитываются перед производителями о проделанной работе.

В законодательстве существует еще один немаловажный нюанс относительно сроков, которые исчисляются месяцами. Ст.192 Гражданского кодекса России гласит, что если окончание срока, исчисляемого месяцами, приходится на такой месяц, в котором нет соответствующего числа, то срок истекает в последний день данного месяца.

Предположим, если вы приобрели свой товар 29 февраля, а его гарантия равна 12 месяцам, то действовать она продолжает до 28 февраля следующего года. То есть 1 марта гарантийный промежуток времени будет считаться истекшим. Это же правило относится и к месяцам, в которых количество дней может быть 30 или 31 день.

Продление гарантийного срока

В законодательстве о защите прав потребителей в ст. 20, указано, что если изделие находилось в ремонте, то его гарантийный срок эксплуатации продлевается на тот промежуток времени, который данное конкретное изделие находилось в сервисном центре.

Как правильно исчислять этот период?

Итак, в соответствии с действующим законодательством, срок пребывания товара в ремонте начинается со дня обращения гражданина к продавцу, либо в сервисный центр и заканчивается, когда изделие в исправном виде было возвращено обратно покупателю.

Что же касается даты непосредственного окончания ремонта, то она к гарантийным срокам отношения не имеет, как было сказано выше, товар обязательно должен быть передан покупателю.

Во избежание неточностей законодательство предусматривает несколько дат, а точнее 4, которые должны быть письменно оформлены в сервисном центре и клиент о них должен быть осведомлен:

- число обращения гражданина с требованием об устранении обнаруженных им недостатков изделия;
- число передачи изделия в торговый объект или продавцу для устранения недостатков изделия;
- число устранения недостатков изделий с их описанием;
- число передачи изделия потребителю по окончании исправления недостатков изделия.

Итак, с точки зрения законодательства промежуток времени ремонта заканчивает непосредственно в момент передачи исправного товара потребителю, а не число фактического завершения ремонтных работ. Следовательно, сами сервисные центры максимально заинтересованы в своевременной передаче отремонтированных товаров потребителям.

Что касается предельных промежутков времени отведенный на ремонт, то это так же определено Законом «О защите прав потребителей» и равен он 45 дням. Увеличение срока ремонта хотя бы на один день, считается нарушением соответствующего законодательства об установлении сроков ремонта.

В случае если ваше изделие было в ремонтной мастерской 10

календарных дней, то и гарантийный срок на изделие будет продлен на такое же количество дней, то есть на 10. Например, если он должен был закончиться 20 июля, то после ремонта, последним днем гарантии будет считаться 30 июля.

Если и потребители, и сотрудники сервисных центров будут обладать данной информацией, то это во многом поможет избежать ненужных конфликтных ситуаций.

Итак, продлить гарантийный срок после ремонта неисправного изделия можно следующим путем:

- письменно оформите претензию и передайте экземпляр продавцу;
- в претензии укажите свои данные и данные торгового объекта, укажите время и место приобретения соответствующего, подробно опишите дефекты и поломки, каким образом они были вами обнаружены и при каких обстоятельствах, потребуйте устранения недостатков;
- завизируйте претензию лично и проставьте дату;
- претензия составьте в 2 экземплярах, свой экземпляр завизируйте в торговом объекте, для доказательства, что данная претензия им получена представителем;
- передайте испорченное изделие в торговый объект, изготовителю или уполномоченному ими лицу;
- проконтролируйте, чтобы передача изделия произошла по соответствующему акту, в котором представитель продавца или производителя отмечает причину обращения, результат осмотра изделия, согласовывает промежуток времени ремонта с вами. Копия акта с числом должна быть предоставлена непосредственно вам для доказательства передачи изделия.
- настаивайте на предоставлении вам дубликата акта приема-передачи изделия в ремонт;
- после устранения дефектов, получив изделие, внимательно осмотрите его, убедитесь в качестве выполненных работ по ремонту;
- получите документ с информацией о гарантийном ремонте.

В соответствии со ст. 20 действующего законодательства о потребительских правах, Вам обязаны предоставить документ со следующим содержанием:

- число поступления вашего обращения с требованием об устранении дефектов в приобретенном изделии;
- число получения изделия для устранения неисправностей;
- перечень устраненных дефектов;
- количество дней проведенных изделием в ремонтной мастерской;
- информация о запасных частях и материалах которые были задействованы при ремонте;
- число возврата изделия обратно после завершения всех работ.

Относительно того, как это происходит в реальной жизни, то здесь в гарантийный документ изделия ставится соответствующий штамп продавца или сервисного центра, также фиксируются соответствующие даты, визируется ответственным лицом и скрепляется печатью.

Данная отметка является подтверждением того, что ремонтные работы были произведены квалифицированными специалистами соответствующего уровня, а не иным не компетентным лицом.

Данный факт всячески исключает возникновение претензий к покупателю в отношении вины в неисправности приобретенного изделия и соответственно подтверждает промежуток времени ремонта.

Если у Вас возникает спорная ситуация с продавцом по поводу продления срока гарантийных обязательств, предъявите данный документ с отметками в торговом объекте и вопрос будет исчерпан.