

Гарантия на ремонт техники по закону Российской Федерации



Если на приобретенный вами товар установлена гарантия, это еще не значит, что вы сможете легко ею воспользоваться. Дело в том, что назначение гарантийного срока имеет свои «подводные камни».

Когда техника ломается, это всегда неприятно, тем более неприятно, если вы не сможете воспользоваться своим законным правом на бесплатный ремонт.

Что собой представляет гарантийный ремонт техники?

По своей сути гарантия является неким подтверждением качества товара, выданное его производителем.

Устанавливая гарантийный срок, изготовитель продукции дает возможность потребителю осуществлять ремонт техники, в которой обнаружены поломки, бесплатно.

Период, в течение которого покупатель имеет право обратиться за безвозмездным ремонтом, называется гарантийным сроком. Его временные пределы бывают разными, и колеблются от одного года до десяти лет.

Производитель может установить гарантийный срок на все изделие полностью, или на отдельные его части. При этом срок в первом и во втором случае могут отличаться друг от друга.

Рассмотрим пример. Компания LG дает гарантию на свои стиральные машины с прямым приводом до 1 года. При этом мотор может ремонтироваться за счет производителя или продавца в течение 10 лет.

Гарантийный срок на производимую продукцию устанавливают все производители. Исключений нет!

Если продавец будет вам доказывать обратное, значит, он хитрит, или просто не владеет информацией.

Узнать о наличии гарантии можно ознакомившись с содержимым заводского гарантийного талона. Они обязательно есть в документах, которые прилагаются к любому виду техники.

Не все покупатели имеют представление о процедуре осуществления гарантийного ремонта, и отслеживании данного процесса производителем.

Давайте попробуем разобраться в этих тонкостях.

За год выпускается огромное количество бытовой техники, тем более, что производителей такого товара на сегодняшний день немало. Продукция крупных производителей поступает во все уголки мира.

Понятно, что отремонтировать вышедшую из строя технику непосредственно на заводе-изготовителе просто невозможно (далеко, затратно, неудобно, долго, прочее).

Именно с этой целью большинство компаний создали свои сервисные центры или уполномоченные организации во многих городах и странах мира.

Таким образом, ремонтом занимается непосредственно сервисный центр, а оплату расходов и доставку запчастей осуществляет производитель товара. Мастерские, занимающиеся гарантийным ремонтом, называются авторизованными сервисными центрами.

Но получить такое звание могут не все мастерские. Для выполнения качественного ремонта и обслуживания техники они должны иметь хорошее, профессиональное оборудование и квалифицированные кадры.

По этой причине не со всеми мастерскими производитель может

заключить договор. Да и не все, что там скрывать, могут выполнить качественный ремонт фирменной бытовой техники.

У потребителей есть законное право на обслуживание их бытовой техники именно на предприятии-изготовителе (Закон «О защите прав потребителей»). Любой продавец, как и любой покупатель, должны знать свои права и нормы выполнения ремонта по гарантии. Именно Закон «О защите прав потребителей» регулирует отношения между данными лицами.

Какие права имеет покупатель, если техника сломалась в гарантийный период?

Вы, как потребитель, имеете право на следующее:

- Бесплатный ремонт техники в сервисных центрах. Если ремонт осуществляли другие организации, вы можете затребовать с производителя возврата затраченных на ремонт денежных средств;
- Снижение стоимости товара, в связи с обнаружением недостатков;
- Замену товара аналогичным (та же марка и модель);
- Замену товара подобным, но другой марки (модели), и перерасчет стоимости;
- Расторгнуть договор, заключенный с продавцом во время приобретения товара. Таким образом, вы возвращаете продавцу некачественный товар, и получаете назад свои денежные средства.

Продавец не имеет права настаивать на одном из перечисленных выше выходов из ситуации. Он может только предложить несколько вариантов, а выбор будет за вами.

В случае отказа продавцом выполнить ваше требование, составляйте исковое заявление в суд. Это может быть суд по месту вашего жительства или по месту нахождения магазина и

продавца.

При таком решении вопроса вы имеете право требовать не только возврата денежных средств, но выплату денежной компенсации (неустойки). Она приравнивается к 1 % от стоимости товара за один день просрочки.

Кроме этого будет начислен штраф, равный 50 % от цены иска, который будет направлен в государственный бюджет. В данном случае истец освобождается от выплаты государственной пошлины. Хотелось бы еще раз напомнить, что выход из сложившейся ситуации выбирает именно вы.

В закон «О защите прав потребителей» были внесены некоторые изменения. Так, в частности, в ст. 18 Закона говорится о том, что покупатель имеет право не только на гарантийный ремонт.

Он также может потребовать расторжения договора купли-продажи, возврата денег, замены товара на аналогичный или подобный, с перерасчетом его стоимости в течение 14 дней. Раньше такого права у потребителей не было.

Давайте рассмотрим перечень изделий, которые относятся к технически сложным товарам:

- ТС и номерные агрегаты;
- Двухколесный транспорт (мотоциклы, мотороллеры, прочее);
- Снегоходы;
- Водные виды транспорта (моторные лодки, катера, яхты);
- Бытовая техника длительного использования (холодильники и морозильные камеры);
- Стиральные машины – автоматы;
- Компьютерная техника;
- Сельскохозяйственная техника (трактора, мотокультиваторы, мотоблоки, прочее).

Перечисленные выше требования покупателя могут быть удовлетворены в том случае, если:

- товар имеет серьезные недостатки;
- сроки гарантийного ремонта нарушены (не имеет значения, были ли они установлены производителем, продавцом или законом);
- товар не использовался покупателем в течение 30 дней каждый гарантийный год. Неполадки возникали снова и снова.

Есть моменты, при наличии которых гарантийный ремонт невозможен.

О бесплатном ремонте можно даже и не думать, если:

- в гарантийном талоне есть исправления, пометки или прочие недостатки. Важно! Внимательно следите за оформлением гарантийного талона в магазине;
- на технике трудно разобрать заводской номер или он совсем отсутствует. Поэтому, приобретая технику, еще в магазине удостоверьтесь в том, что номер на товаре соответствует данным в документах;
- наличие механических повреждений. Всегда распаковывайте товар после доставки в присутствии представителя магазина. Доказать, что дефекты – это не ваша вина, будет очень трудно;
- неправильное подключение техники. Чтобы по этой причине не было никаких проблем – пусть установкой занимаются специалисты. Важно! Не стоит вносить свои собственные изменения в изделие, тем более в гарантийный период;
- есть следы вмешательства третьих лиц в целостность прибора или техники. Не стоит доверять ремонт гарантийной техники «домашним» специалистам, доверьте это дело профессионалам. Тем более, не осуществляйте самостоятельную замену запчастей неоригинальными деталями;
- обнаружены следы неправильной эксплуатации товара.

Важно! Используйте свою бытовую технику в соответствии с ее инструкцией;

- Поломки возникли вследствие стихийного бедствия, пожара, действия высоких и низких температур, использования нестандартного источника питания, прочее.