

Как оформить гарантийный ремонт по законодательству РФ?



Покупка техники, мобильного телефона или других товаров приносит удовольствие покупателям. Но иногда их радость может омрачиться быстрой поломкой нового приобретения. Если товар куплен совсем недавно, владельцам неисправной вещи нужно требовать гарантийного обслуживания.

В этот срок расходы на проведение ремонтных работ и покупку запчастей и деталей оплачивает продавец, изготовитель или же обязанное лицо (организация, занимающаяся поставками товаров из-за рубежа).

Многие покупатели сталкивались с проблемой гарантийного ремонта, а особенно с продавцами, которые «слишком отзывчиво» реагируют на требования покупателей о гарантийном ремонте.

Передача товара продавцу на осуществление ремонта по действующей гарантии

Давайте попробуем разобраться, как нужно действовать покупателю, чтобы его правильно обслужили во время гарантийного ремонта.

Существует два распространенных варианта развития ситуации, когда речь идет о поломке в гарантийный период:

- лицо, которое несет ответственность за проведение гарантийного ремонта, признает случай обращения покупателя гарантийным, и соглашается выполнить

- сервисное обслуживание;
- продавец, производитель или импортер отказываются от выполнения гарантийного обслуживания.

Алгоритм действия клиента, если ответственное лицо дает согласие на осуществление ремонта по гарантии.

Обратитесь с заявлением к продавцу пришедшего в негодность товара

Если гарантийный срок ремонта не истек, а товар вышел из строя, напишите заявление на имя продавца (изготовителя или обязанного лица). В нем укажите ваше требование о проведении бесплатного ремонта товара.

Обратите внимание! Совсем не обязательно самому покупателю заниматься данными вопросами. От его имени может действовать представитель, имеющий нотариально заверенную доверенность. Желательно, чтобы этот человек имел опыт в оформлении таких договоренностей.

Вручите ваше заявление ответственному лицу. На втором экземпляре заявления он должен поставить свою подпись, заверить ее печатью и поставить дату.

Передайте неисправный товар

Передавая заявление, представьте и сам неисправный товар. Будет ли ремонт гарантийным, покажет экспертиза, но ответственный сотрудник обязан принять товар. Эти действия должны быть подтверждены актом о принятии товара. Документ составляет продавец.

Ваша задача внимательно его прочесть и убедиться, что в акте указаны следующие данные:

- Дата обращения и передачи товара;
- Кто принес товар;
- Кто получил товар;
- Описание товара (заводской код или другой

идентификационный номер, наличие внешних повреждений или следов использования);

- Наличие заводских пломб или их повреждение;
- Какие поломки обнаружил покупатель (со слов);
- Вывод продавца о гарантийном случае, и принятие товара на ремонт.

Обратите внимание! Если товар имеет вес выше 5 кг или большой по размеру, вы можете требовать бесплатной его доставки на ремонт и обратно. Также, в случае отказа от перевозки товара, можно потребовать компенсации ваших затрат на его доставку собственными силами.

Проведение оценки качества товара

К сожалению, разобраться имеет ли товар шанс на гарантийный ремонт не всегда можно при его приеме. Может потребоваться специальная проверка.

Обычно проверка производится:

- Во время передачи товара на ремонт;
- После передачи товара.

В первом случае все происходит намного проще, чем во втором. Покупатель принес товар и заявление, продавец проверил товар, принял его, составив при этом акт проверки.

Во втором случае приходится соблюдать больше условностей. Если продавец не может, или не хочет проводить проверку в момент обращения, то товар необходимо упаковать. Для этого его заворачивают в упаковочный материал или любую подходящую тару.

Обратите внимание! Упаковка товара должна быть выполнена так, чтобы у продавца не было возможности самостоятельно ее вскрыть. Кроме этого, она заверяется подписью покупателя и ответственного лица.

При вскрытии упаковки для проведения экспертизы должен присутствовать и продавец, и покупатель. Этот факт должен

фиксироваться в акте проверки. В противном случае покупатель имеет право не согласиться с результатами экспертизы.

Зачем нужны такие условности? Дело в том, что не всегда ответственные лица поступают честно. Бывают случаи, когда при проверке товара делаются неприятные манипуляции, в результате чего к покупателю могут быть предъявлены претензии в неправильной эксплуатации товара.

Предположим, вы сдали в ремонт ноутбук. За время вашего отсутствия нерадивый продавец специально прольет на него воду, результатом чего является замыкание. Кто будет виноват в поломке? Конечно покупатель, и о гарантийном ремонте не может быть и речи.

Требуйте выдачи аналогичного товара на время ремонта

У вас, как у покупателя, есть законное право потребовать предоставления аналогичного товара для использования его во время проведения гарантийного ремонта. Чтобы высказать свое требование составьте соответствующее заявление. Ответственные лица обязаны предоставить вам товар в течение трех дней после получения заявления.

На временное пользование предоставляются лишь некоторые товары.

Предлагаем вашему вниманию перечень товаров, которые не предоставляются во временное пользование:

- Машины, мотоциклы, гидроциклы, яхты, моторные лодки, скутера, прочее;
- Электротовары, предназначенные для индивидуального пользования, связанные с личной гигиеной (машинки для бритья, фены, щипцы, прочее);
- Электротовары, которые используются для обработки продуктов питания, готовки, прочее;
- Предметы мебели;
- Оружие гражданского образца, его комплектующие и

боеприпасы.

По закону гарантийный ремонт может быть проведен:

- За 45 дней. При этом между потребителем и продавцом составляется письменное соглашение с указанием сроков ремонта;
- Срочный ремонт (с учетом поломки и способов ее устранения). Срок не должен быть больше 45 суток.

Временной промежуток ремонтных работ исчисляется от момента передачи товара на ремонт, до возврата покупателю. Время на проверку или экспертизу учитывается в общий срок. Не всегда ремонтники укладываются в установленный срок.

Важно! Никакие обстоятельства не являются оправданием задержки проведения гарантийного ремонта.

В таких случаях часто предлагают покупателю составить договор о продлении срока или вообще ничего не объясняют, а продолжают заниматься ремонтом.

Что делать покупателю в такой ситуации:

- требуйте составления договора о продлении сроков гарантийного ремонта (никто не имеет права давить на покупателя для подписания данного соглашения);
- если вы чем-то не довольны, или не доверяете ремонтникам, отказывайтесь от ремонта и требуйте следующих действий:
- заменить сломанный товар на качественный;
- заменить на другой товар той же торговой марки, или на другую модель (при этом происходит перерасчет денежных средств);
- вернуть деньги;
- снижение стоимости товара.

Обратите внимание! Если будут нарушены сроки гарантийного ремонта, вам это может пригодиться. Так как появится возможность вернуть деньги, заменить товар, прочее.

Дело в том, что при поломке товара у людей часто закрадывается сомнение в его качестве в целом. Поэтому когда ремонтные работы затягиваются, у клиентов появляется шанс избавиться от данного товара и получить деньги или другую вещь взамен некачественной.

Если вы решили воспользоваться ситуацией, тогда истребуйте товар от обязанного лица. Если вы не предпримете данный шаг, товар будет исправлен с задержкой сроков и возвращен вам. После этого вы не сможете уже выдвинуть требований, перечисленных выше.

Если товар находится в ремонте больше установленного срока, требуйте неустойку. Размер штрафа соответствует 1 % от стоимости товара за каждый просроченный ремонтниками день.

Предположим, вы сдали в ремонт телевизор, стоимость которого составляет 30 тысяч рублей. На время гарантийного ремонта, по вашему требованию, вам выдали аналогичный товар.

Но срок выдачи составил не 3 дня, положенных по закону, а 7 дней. То есть просрочка составляет 4 дня или 4 % от стоимости товара. Произведя подсчеты, можно выяснить, что штраф составляет 1200 рублей.

Важно! Взыскание неустойки возможно только на основании письменного заявления потребителя. Отсутствие заявления может быть принято как отказ от взыскания неустойки за просрочку сроков ремонта.

Что делать покупателю, если продавец считает случай не гарантийным?

- **Принесите заявление и товар продавцу.** То есть в данной ситуации вы делаете все точно так, как и в первом случае. Напишите заявление, передайте товар на ремонт;
- **Продавец указывает на тот факт, что данный случай не является гарантийным.** Проверив предоставленный товар,

продавец дает характеристику случаю, как не гарантийному, и отказывает в бесплатном ремонте.

Как может дальше развиваться данная ситуация:

- Обязанное лицо проводит тщательный осмотр товара;
- Ответственные лица отказывают в дополнительной проверке и настаивают на своем решении.

Если вы получаете согласие на дополнительную экспертизу, проследите, чтобы ваш товар был надежно упакован и опечатан. Поставьте на нем свою подпись, чтобы его никто не смог открыть без вашего присутствия.

Важно! Дальнейшая экспертиза должна проводиться в присутствии ответственных лиц. Ваше присутствие, как покупателя, обязательно!

Если вам отказано в проведении дополнительной экспертизы, организуйте ее самостоятельно.

- **Продавец соглашается с результатами экспертизы, подтверждающей необходимость проведения гарантийного ремонта.**

Если вы самостоятельно организовали проведение экспертизы, и ее результаты подтверждают ваше мнение, ответственные лица чаще всего соглашаются с данной ситуацией.

Существует негласное правило, что покупатель всегда прав. Это как раз такой случай. Потому что становится понятным, что чем дальше продавец будет противиться, тем большие расходы его ожидают в дальнейшем.

В данном случае покупатель может отказаться от ремонта вообще, и потребовать возврат денег или выдачу качественного товара, аналогичного тому, что вышел из строя.

Составления искового заявления в суд

Многие продавцы или производители часто не хотят идти на

попятную, и даже после положительных результатов экспертизы отказываются выполнять требования покупателя.

В таком случае есть только один путь решения проблемы – обращение в суд.

В том случае, если вы выполняли все действия в соответствии с нормами закона, правда будет на вашей стороне, и вы обязательно выиграете дело.

До того как обратиться в суд, отправьте обязанному лицу претензию с указанием результатов дополнительной экспертизы. В случае поступления отказа на вашу претензию, приложите данный документ к заявлению в суд.

В том случае, если на вашу претензию не будет вообще никакой реакции, зафиксируйте данную ситуацию в иске. Отсутствие ответа принимается за отказ.

Наймите адвоката, проконсультируйтесь с юристами или обратитесь в комитет по защите прав потребителей. Помощь специалиста вам очень пригодится, потому что здесь потребуются опыт ведения подобных дел и хорошее знание законов.

Постановление суда

Когда суд примет решение по вашему иску, получите исполнительный лист и передайте его судебным приставам. На этом ваши действия заканчиваются, и за работу принимаются судебные приставы. Именно они договариваются с продавцом о выполнении решения суда.

Никогда самостоятельно не вскрывайте товар, который подлежит гарантийному ремонту, и не пытайтесь его починить. Так вы точно не добьетесь бесплатного ремонта или обмена товара.

Потребитель не всегда доверяет ремонтникам, которые проводят гарантийный ремонт товара. Иногда передать товар на ремонт затруднительно, в связи с большими расстояниями до ремонтной мастерской или большими габаритами самого товара, прочее. Но

при этом ремонт просто необходим. Что делать в такой ситуации?

Давайте рассмотрим некоторые нюансы гарантийного обслуживания.

Кто имеет право заниматься ремонтом:

- Непосредственно сам покупатель;
- Любое третье лицо.

Кто относится к третьим лицам:

- Любой специалист или организация, занимающаяся ремонтом техники и другого товара, но не имеющие на то специального разрешения;
- Организации, специализирующиеся на ремонте техники и другого товара, и имеющие на то специальное разрешение, сертификаты, лицензии, аккредитации, прочее.

Расходы на ремонт, которые возмещаются продавцами или ответственными лицами:

▪ Ремонт выполнен покупателем:

- Оплачиваются запчасти, детали и комплектующие;
- Доставка запчастей и деталей (заказываются по необходимости в других городах);
- Расходы на материалы (провода, клей, уплотнители, прочее);
- Оплата одноразовых инструментов, приспособлений.

▪ Ремонт проведен посторонними специалистами или организациями:

- Оплачиваются детали, запчасти, комплектующие и их доставка из других городов (по необходимости);
- Оплата расходных материалов;
- Оплата одноразовых приспособлений и необходимых инструментов;
- Оплата услуг мастеров по ремонту (по прейскуранту или по

среднерыночной цене).