

Какой срок ремонта по гарантии по законодательству РФ?



Поломка новой вещи – это всегда разочарование. Но существует определенный порядок и сроки для гарантийного ремонта вашей сломанной вещи. Какой срок ремонта предусмотрен законом, и что делать, если продавец нарушает свои обязательства?

Максимальный срок ремонта по действующей гарантии

12.12.2007 г. для закона «О защите прав потребителей» (далее – Закон) были приняты важные поправки. О них дальше и пойдет речь.

В первую очередь обратим внимание на ст. 20 Закона. Срок на осуществление ремонта, который устанавливается письменным соглашением между сервисным центром и владельцем составляет не более сорок пять дней и заключается в письменной форме.

В какой срок производится ремонт по гарантии?

В соответствии с п. 1 ст. 20 Закона, если срок устранения недостатков товара не определен сторонами в письменной форме, то они должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно (в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом применяемого способа).

Таким образом, если срок устранения недостатков в соглашении не прописан, то он все равно не может превышать сорок пять

дней. Стоит отметить, что если во время устранения выявленных недостатков станет известно, что выполнить работы в срок не является возможным, стороны имеют право по взаимному согласию заключить дополнительное соглашение, продлив тем самым срок устранения недостатков.

Кроме того, п. 1 закрепляет понятие слова «незамедлительно». В том случае, когда срок устранения недостатков не определен сторонами в форме письменного соглашения, сервисный центр обязан выполнить работы незамедлительно, т. е. в объективно минимальный (разумный) срок, рассчитанный с учетом специфики проведения ремонта. Такое понятие изначально было принято Пленумом Верховного суда Российской Федерации, а теперь закреплено в п. 1 ст. 20 Закона.

Определено, что минимальный срок будет исчисляться в часах, которые необходимы для выполнения работ. Его рассчитывают эксперты, руководствуясь установленными нормативами изготовителя товара.

При пропуске срока сервисный центр может сослаться на отсутствие запасных частей или определенных компонентов, необходимых для устранения недостатков.

Важно знать, что указание в квитанции или в соглашении об устранении недостатков пункта о том, что срок может быть продлен в случае отсутствия компонентов, необходимых для ремонта является недопустимым. Перечисленные причины не могут служить основанием для заключения соглашения о продлении сроков и не освобождают сервисный центр от ответственности за просрочку выполнения работ.

До вступления в силу соответствующих поправок, Закон «О защите прав потребителей» не устанавливал конкретных или максимальных сроков, чем вполне успешно пользовались многие сервисные центры, затягивая устранение недостатков на несколько месяцев.

Благодаря этой поправке, подобные действия встречаются на практике все реже. За превышение максимально допустимых сроков

федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) может привлечь нарушителя к ответственности. Сорок пять дней, согласно опроса ряда производителей и продавцов различных видов техники, достаточный срок для устранения любой неисправности.

Само по себе наличие гарантии не наделяет правом обращаться в сервисный центр с любой поломкой.

Существуют исключительные случаи, наступление которых освобождает стороны от исполнения гарантийных обязательств, такие как:

- Приобретение поврежденного товара в случае, когда покупатель в письменной форме был уведомлен о дефекте. Часто в магазинах выставляют уцененный товар и нередко причиной уценки бывают легкие дефекты упаковки, корпуса или же незначительный брак изготовителя, который не мешает нормальному и безопасному функционированию устройства. Например: микроволновая печь, имеющая следы царапин и небольших вмятин на корпусе или же планшет с царапиной на экране. В любом случае, если дефект указан в договоре купли-продажи, то подписывая его, покупатель соглашается с тем, что на данные дефекты условия гарантии не распространяются;
- Неисправности, наступившие в результате неправильной эксплуатации. У большинства товаров имеется инструкция по эксплуатации, с которой покупатель обязан ознакомиться перед первым применением. Когда устройство в какой-либо степени лишается своих потребительских свойств в связи с его неправильной эксплуатацией, сервисный центр имеет полное право отказать в проведении ремонта. Например: при проведении экспертизы было установлено, что телефон не включается в следствии попадания воды на электронные компоненты устройства;
- Повреждения, нанесенные хозяином товара или третьими лицами. В данном случае все просто. Если кто-то поцарапал ваш автомобиль, или же вы сами нанесли ему

повреждения столкнувшись с каким либо объектом, то о гарантийном ремонте не может быть и речи. В данном случае вас может защитить только страховка;

- Попытка самостоятельно отремонтировать товар. Дело в том, что когда пользователь пытается самостоятельно отремонтировать неисправность, проблем может стать еще больше в виду отсутствия необходимых навыков. Поэтому нарушение пломб, установленных в любом устройстве снимает с сервисного центра обязанность по выполнению гарантийных обязательств. Чаще все подобные случаи встречаются при ремонте бытовой и компьютерной техники.

Существует три основных этапа осуществления гарантийного ремонта.

Этап первый – обращение в сервисный центр.

Как только владелец товара выявит какой либо изъян в своей покупке, он должен незамедлительно обратиться в обслуживающий его сервисный центр. Как правило, список мест, куда можно обратиться для восстановления работоспособности товара указан на гарантийном талоне или в условиях осуществления гарантийных обязательств в договоре купли-продажи. При обращении составляется документ, в котором принимающий специалист актирует внешнее состояние товара а так же записывает со слов потребителя условия, при которых наступила неисправность.

Этап второй – осуществление экспертизы и ремонта.

При любой неисправности в первую очередь должна быть установлена причина ее возникновения. Именно по ее результатам будет решать вопрос о принятии товара на ремонт либо об отказе в исполнении гарантийных обязательств. В случае отказа, владелец может согласиться на платный ремонт. Многие сервисные центры предоставляют свою гарантию на отремонтированные товары.

Этап третий – получение товара.

Если работы производились в рамках гарантийного обслуживания, то после проведения ремонта товар будет возвращен владельцу вместе с неисправными и замененными деталями.

Внимание!

При получении необходимо внимательно осмотреть вещь на предмет наличия повреждений, отсутствующих на момент сдачи товара. Кроме того, внимательно ознакомьтесь с квитанцией. В ней должны быть указаны даты приема и возврата товара, описано начальное состояние товара, а так же приложен акт выполненных работ (либо вся указанная информация может быть отражена в акте выполненных работ).

В случае, когда владелец получает отказ с указанием на наступление не гарантийного случая, он в праве не согласиться с таким решением. При таких обстоятельствах необходимо обратиться к независимому эксперту (проверьте наличие у него необходимых документов, подтверждающих что он является экспертом в данной области).

Если ваши сомнения подтвердятся и экспертиза покажет, что случай был гарантийный, а сервисный центр отказал в осуществлении ремонта, то он обязан будет принять ваш товар и возместить сумму, потраченную на проведение экспертизы.

Для этого сохраните договор, заключенный с независимым экспертом.

В том случае, если вы не согласны с мнением независимого эксперта, то остается еще три возможности защитить свои нарушенные права:

- Напишите жалобу высшему руководству продавца. Они чаще всего придерживаются принципа – клиент всегда прав;
- Для проведения проверки подайте жалобу в Роспотребнадзор. Такая проверка длится очень долго и далеко не всегда дает положительный результат;
- Обратитесь за защитой нарушенных прав в суд.