

Кто оплачивает доставку при гарантийном ремонте товара?



Если в товаре обнаруживаются неполадки, покупатель старается как можно быстрее передать его на гарантийный ремонт. Если изделие негабаритное и не тяжелое, то сложностей с доставкой не будет.

Что делать в том случае, если приходится транспортировать тяжелый и достаточно крупный товар? Кто будет оплачивать его доставку?

Некоторые потребители, собственно как и продавцы, не имеют представления о законных нормах транспортировки груза и оплаты этой услуги.

Кто платит за доставку товара после проведения ремонта по договору на гарантийное обслуживание?

Давайте ознакомимся с нормами доставки товара, закрепленными в п. 7 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей».

В ней в частности говорится, что если товар принимается на гарантийный ремонт и при этом он крупногабаритный, а вес превышает 5 кг, доставку оплачивает продавец.

Обратите внимание! Определить крупногабаритный товар или нет довольно непросто, поэтому обычно во внимание принимается только вес изделия.

Когда проверка переданного на ремонт груза подтверждает, что поломки возникли по вине производителя, продавец оплачивает не только доставку товара в сервисный центр, но и все другие

расходы.

В иной ситуации, когда экспертиза определит, что неисправность товара напрямую зависит от его неправильной эксплуатации, все расходы за доставку и проведение экспертизы ложатся на плечи самого потребителя. Впрочем, и весь последующий ремонт так же будет зависеть от финансирования владельца товара.

Чтобы не возникало никаких спорных ситуаций в связи с гарантийным ремонтом, в договоре купли-продажи должны в обязательном порядке перечислять все условия эксплуатации товара, и передачи его продавцу для проведения ремонта в гарантийный срок.

Если возникает вопрос по поводу расходов, связанных с гарантийным ремонтом, стоит обратиться к ст. 457 и ст. 476 ГК РФ. В них говорится о том, что расходы, которые предусмотрены при устранении неполадок и доставки товара оплачивает продавец.

Если покупатель не знает свои права, он, таким образом, позволяет продавцу их нарушать.

Чтобы такие ситуации встречались как можно реже, был принят закон, который защищает права потребителей, а соответственно не допускает, чтобы продавцы имели выгоду, основанную на обмане покупателей.

Важно! Приобретая бытовую технику, обязательно ознакомьтесь с условиями, внесенными продавцом в договор купли-продажи.

Предположим, что товар вышел из строя в гарантийный период. Продавец, осмотрев его, принимает решение транспортировать изделие в сервисный центр.

И сразу возникает вопрос, а кто именно должен оплачивать доставку товар на ремонт в сервисный центр?

Если обратиться к Закону «О защите прав потребителей», то в пункте 6 статьи 18 мы найдем следующую информацию, что

продавец, изготовитель или уполномоченная организация берут на себя обязанности по оплате доставки товара.

Обратите внимание! Основное условие бесплатной для покупателя доставки – товар должен быть крупногабаритным и весить не менее 5 кг.

Если товар не соответствует данным нормам, то его доставкой занимается непосредственно покупатель, и он сам оплачивает данную доставку.

Если вы совершали покупку в городе, а сами живете в деревне, то при обнаружении неисправности вам придется самостоятельно доставить товар продавцу.

Но это не означает, что вы будете сами оплачивать доставку. Если случай будет признан гарантийным, продавец обязан оплатить путь товара в обе стороны.

Кроме этого продавец оплачивает перевозку товара, если его придется заменить или снизить на него цену.

В гарантийном талоне, который покупатель получает в момент приобретения товара, должны быть указаны условия оплаты доставки товара в мастерскую, занимающуюся гарантийным ремонтом, а также его перевозку обратно к владельцу.

Рассчитывать на бесплатную доставку и ремонт по гарантии можно только в том случае, если поломка произошла в гарантийный период и возникла по вине производителя.

К сожалению, продавцы часто нарушают сроки доставки. Поэтому покупателю приходится ждать товар долгое время. В случае предоплаты – требуйте возврат всей суммы.

Кроме этого существует еще такое понятие как неустойка. Она оплачивается продавцом за каждый день просрочки. Ее размер составляет 0,5 % от стоимости товара.

Важно! Размер неустойки не может превышать общей стоимости

товара.

В том случае, если приходится ждать товар слишком долго, потребитель имеет право написать заявление о возврате денег, внесенных в виде предоплаты и выплате пени.

Такое заявление должно быть рассмотрено, и требования удовлетворены в течение 10 дней после его поступления продавцу.

Обратите внимание! Если у вас возникли спорные моменты или вы затрудняетесь в определении своих прав как покупателя, обратитесь в местную организацию по защите прав потребителей.

Как оплачиваются услуги эвакуатора при транспортировке автомобиля на гарантийный ремонт?

К сожалению, ничто не бывает вечным. А избежать поломок при эксплуатации товара тем более не удастся. При поломке машины, у ее владельца может возникнуть вопрос, кто именно обязан в данной ситуации оплачивать услуги эвакуатора?

Давайте рассмотрим положения, закрепленные пунктом 7 статьи 18 Закона «О защите прав потребителей».

В данной статье говорится о том, что если приходится доставлять в сервисный центр крупногабаритный товар весом более 5 кг, а также осуществлять его замену, снижать цену или отправлять обратно владельцу все расходы на себя берет продавец (дилер, уполномоченная организация, производитель, прочее).

Если исполнитель не выполняет данное требование или его просто нет в месте проживания владельца неисправного товара, доставка осуществляется за счет потребителя.

Только стоит напомнить, что исполнитель должен компенсировать потребителю расходы, связанные с транспортировкой товара. В данном законе также говорится о том, что исполнитель должен взять на себя расходы за услуги эвакуатора.

Давайте рассмотрим, что же происходит на самом деле?

Не всегда дилеры хотят тратить свои средства на оплату услуг эвакуатора. Поэтому пользуясь определенной неграмотностью потребителей, они доказывают, что в договоре, заключенном при покупке товара, говорится о том, что доставку оплачивает продавец.

Обратите внимание! Какие бы свои собственные условия дилер не добавил в договор, взаимоотношения между потребителем и дилером основываются на нормах Закона.

Если дилер все же настаивает на своем, лучше всего обращайтесь в суд.

Часто дилеры прибегают к одной хитрости, которая позволяет им, в конце концов, не платить за транспортировку.

Они предлагают покупателю подготовить пакет документов, необходимых для возмещения затрат на перевозку товара в сервисный центр.

В данный пакет входят:

- Приходный кассовый ордер;
- Заказ-наряд, оформляемый при передаче товара на гарантийный ремонт;
- Чек об оплате услуг.

Многие знают, что эвакуаторы чаще всего принадлежат частным предпринимателям. Кроме этого с 17.07.2009 года индивидуальные предприниматели не должны иметь кассовый аппарат.

Поэтому чека у покупателя точно не будет, за исключением того случая, когда будет возможность оплатить услугу через банк. Только в этом случае владелец товара сможет представить требуемый дилером чек.

Нет чека – нет компенсации. Скорее всего, именно такое развитие ситуации ожидает потребителей.

В данном случае обращайтесь в суд, потому что дилер может продолжить перечень необходимых документов до бесконечности.

В соответствии с Законом, потребитель может предъявить дилеру квитанцию об оплате услуг эвакуатора. И как ни крути, но дилеру придется компенсировать расходы владельца, затраченные им на доставку товара в сервисный центр.