

Максимальный срок ремонта по гарантии по закону в РФ



Не всегда покупатель, обнаружив поломку в приобретенном товаре, спешит от него избавиться. В большинстве случаев потребитель обращается к продавцу и требует проведение гарантийного ремонта.

Когда гарантийный срок еще не истек, расходы, которые необходимы при устранении неисправностей, берет на себя производитель, дилер или продавец.

Покупателей всегда интересует вопрос, касающийся сроков исполнения ремонта по гарантии. Данная статья как раз и посвящена именно этому вопросу.

Срок проведения ремонта товара по гарантии

Прежде всего, хотелось бы сообщить потребителям, что в период проведения гарантийных ремонтных работ, может использоваться два вида сроков.

В соответствии с Законом, товар должен быть отремонтирован незамедлительно.

Но если между покупателем и продавцом заключался дополнительный договор, то срок ремонта может составить 45 дней.

Обратите внимание! Превышение этого временного предела недопустимо, так как противоречит Закону.

Началом ремонта считается момент передачи товара на ремонт, а окончанием – день передачи отремонтированного товара его

владельцу.

Период, в течение которого производится диагностика или экспертиза товара, а также проходит судебное разбирательство по данному вопросу, не прерывает общий срок гарантийного ремонта.

Не всегда товар возвращается покупателю в назначенный срок. При этом исполнитель пытается объяснить данную ситуацию отсутствием необходимых запчастей или еще какими-то форс-мажорными обстоятельствами.

Обратите внимание! Никакие отговорки не могут быть оправданием несвоевременного выполнения ремонтных работ.

Так что если вы не хотите ожидать возврата своего товара вечно, не заключайте с исполнителем дополнительных договоров. Это ваше законное право.

Как можно решить проблему с затягиванием сроков ремонта по гарантии?

В данной ситуации можно предпринять следующие действия:

- стороны заключают соглашение, в котором говорится о продлении сроков ремонта;
- потребитель не соглашается с продлением сроков и предлагает иной путь решения проблемы, как то: замена товара подобным изделием, замена неисправного изделия на товар такой же марки, но иной модели (при этом предусматривается перерасчет стоимости), возврат товара в обмен на финансы, затраченные на его приобретение, снижение стоимости товара.

Когда выходит из строя технически сложный товар, то потребитель не может при первом обращении к продавцу требовать его замены или возврата денежных средств.

Но если исполнитель нарушает сроки ремонта, то потребитель имеет право выдвинуть к нему перечисленные выше требования.

Важно! Если вы хотите воспользоваться ситуацией с затягиванием сроков в своих интересах, и выдвинуть подходящие вам требования, следует истребовать товар от обязанного лица.

Это следует сделать обязательно, так как исполнитель все же отремонтирует товар, но с задержкой сроков. Таким образом, речи о выдвигании других требований уже не может быть.

Стоит отметить еще один важный момент, который можно использовать при задержке выполнения гарантийного ремонта.

В соответствии с Законом, потребитель имеет право требовать неустойку за то, что исполнитель нарушает сроки выполнения ремонта. Пеня выплачивается потребителю в размере 1 процента от стоимости товара за каждый просроченный день.

Рассмотрим следующий пример.

Вы обнаружили неисправность музыкального центра. Стоимость изделия составляет 20 тысяч рублей. В срок, принятый Законом для выдачи подменного товара (три дня с момента подачи заявления), вы его не получили. До тех пор, пока вам передали товар взамен, прошло 7 дней.

Таким образом, просрочка составила 4 дня или 4 процента от стоимости музыкального центра. То есть, вы имеете законное право требовать от продавца выплаты вам неустойки в сумме 800 рублей (4 процента от 20000 рублей).

Важно! Если в вашем случае наблюдается ситуация с задержкой сроков, то необходимо самостоятельно писать заявление о выплате штрафа.

В противном случае, вы ничего не получите, так как исполнитель не обязан предупреждать вас о вашем праве на выплату неустойки.

Часто покупатель соглашается в период оформления товара на ремонт с установлением конкретного срока устранения неполадок.

В данной ситуации при задержке оговоренных сроков, покупатель имеет право отказаться от гарантийного ремонта вообще (п. 2 ст. 23 Закона «О защите прав потребителей»), и выдвинуть иные требования, перечисленные в ст. 18 названного выше Закона.

К таким требованиям относятся:

- замена товара на изделие такой же марки или модели;
- замена товара на изделие другой марки или модели, при этом обязательно производится перерасчет стоимости покупки;
- снижение стоимости товара в связи со снижением заявленного при покупке качества;
- расторгнуть в одностороннем порядке договор купли-продажи и потребовать возврата денежных средств, потраченных на покупку данного товара.

Важно! Покупатель должен вернуть товар, имеющий недостатки, продавцу.

Кроме этого покупатель, который понес определенные убытки в связи с предоставлением ему некачественного товара, имеет право потребовать их возмещения. Для осуществления подобного действия Законом определены конкретные сроки.

Действуя в интересах потребителей, Закон «О защите прав потребителей» предполагает выдачу владельцу неисправного товара, находящегося на гарантийном ремонте, подменного товара (п. 2 ст. 20 Закона).

Выполнить данное требование на основании заявления потребителя, должен продавец, дилер, уполномоченная организация или непосредственно производитель товара.

Также Законом определены конкретные сроки выполнения данного действия – три дня с момента поступления заявления от потребителя. Доставка крупногабаритного товара весом выше 5 кг осуществляется за счет продавца.

Важно! Право на предоставление подменного товара относится не ко всем изделиям.

Постановлением Правительства Российской Федерации № 55 от 19.01 1998 года установлен перечень товаров длительного пользования, на которые данное правило не распространяется.

К товарам длительного пользования, не предоставляемым в качестве подменного товара, относятся:

- машины, мотоциклы, мототехника, прицепы, номерные агрегаты, водный транспорт (прогулочные суда, плавсредства), за исключением подобных товаров, используемых инвалидами;
- предметы мебели;
- электрические бытовые и медицинские приборы, которые используются в качестве предметов личного пользования (электрофены, электрощипцы, электробритвы, электрические грелки, бинты, пледы, одеяла, медицинские электрорефлекторы);
- электрические приборы, используемые в быту для термообработки продуктов питания и приготовления еды (микроволновые печи, электрические печи, тостеры, электрокипяильники, электрические чайники, прочее);
- оружие гражданского образца или его основные части, служебное огнестрельное оружие.

Если товар находится в ремонте, но по вашему требованию в течение установленных трех дней вам не выдали подменный товар, вы имеете полное право подать заявление о выплате неустойки.

Ее размер соответствует 1 % от стоимости товара за один день просрочки (ст. 23 Закона «О защите прав потребителей»).

Обратите внимание на один довольно важный факт – гарантийный срок на товар, установленный производителем или продавцом, продлевается на тот временной период, в течение которого владелец не мог использовать изделие в связи с его ремонтом (п. 3 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»).

Срок гарантийного ремонта товара отсчитывается от момента его передачи исполнителю до возврата владельцу после устранения неисправностей.

Когда потребитель получает свой товар после ремонта, исполнитель обязан выдать ему письменный отчет о проведенной работе. Этот документ содержит следующую информацию:

- дата обращения клиента по вопросу предоставления гарантийного ремонта товара, в котором обнаружены неисправности;
- дата передачи товара исполнителю;
- дата устранения конкретных неполадок и их описание;
- перечень запасных деталей и материалов, использованных при ремонте;
- дата возврата товара владельцу после выполнения ремонтных работ.

Обратите внимание! Гарантийный ремонт осуществляется в авторизированных изготовителем сервисных центрах.

Если сервисный центр, в котором были устранены неполадки данного товара, не имел авторизации от производителя, то ремонтные работы будут признаны незаконными. Кроме этого, товар, обслуживающийся в данном центре, будет снят с гарантии.