

Образец акта отказа в гарантийном ремонте переданного товара



Часто на новую вещь ее владельцы возлагают большие надежды. И каково же бывает их разочарование, когда только что приобретенная вещь прекращает работать.

Закон «О защите прав потребителей» стоит на страже защиты наших с вами прав, которые может легко нарушить кто угодно.

Согласно п. 1 ст. 18 данного Закона, каждый покупатель имеет право воспользоваться своими правами на бесплатное обслуживание в гарантийный период.

Права то мы имеем, но всегда ли можно ими воспользоваться, ведь случаи отказа в ремонте по гарантии встречаются довольно часто. Как поступить покупателю, в случае отказа выполнить его законные требования?

Иногда мы явно сами являемся причиной возникновения неисправностей. Понимая этот факт, можно составить акт об отказе от гарантийного ремонта самим. Это намного лучше, чем тратить время на то, чтобы, в конце концов, все равно получить отказ.

Как правильно составить документ, подтверждающий отказ от проведения гарантийного ремонта?

Проверкой товара, переданного на гарантийный ремонт, занимается инженер сервисного центра.

Если в товаре сломалась какая-то отдельная деталь или система в целом по вине самого владельца, то ремонт будет платным. Если покупатель отказывается платить, гарантия на данный товар сразу снимается.

Иногда потребитель обращается к продавцу за разрешением выполнить сервисные работы в других сервисных центрах. В данном случае продавец ведет контроль над осуществлением ремонтных работ.

В том случае, когда владелец товара отказывается подписать акт выполненных работ, то достаточно его подписать непосредственно продавцу. Этот факт – повод для вступления акта в силу.

Продавец, отказывая клиенту в гарантийном ремонте, должен составить специальный документ – Акт об отказе в ремонте по гарантии.

Данный документ, а также результаты экспертизы необходимо приложить к заявлению в суд, если вы хотите попытаться решить проблему именно таким способом. В данном случае также речь идет о денежной компенсации.

Право покупателя на гарантийный ремонт закреплено статьями 18 и 20 Закона «О защите прав потребителя».

Если продавец, без веских на то оснований, отказывает вам в предоставлении такой услуги, он, таким образом, нарушает Закон.

Акт состоит из следующих пунктов:

- даты передачи товара на ремонт;
- ваших личных данных;
- сведения о представителе сервиса или продавце, который принимает товар;
- описание внешнего вида изделия, идентификационный или заводской номер;
- наличие дефектов, их описание;

- статьи законодательных актов РФ, на которые вы ссылаетесь;
- ваша подпись и дата составления акта.

Если товар вышел из строя в гарантийный период, обращайтесь в одно из этих мест:

- К производителю изделия, если его представительство находится в вашем населенном пункте;
- В магазин или салон;
- В авторизованный сервисный центр. Обычно информация о таких сервисах находится в гарантийном талоне. Кроме этого, информацию можно найти на официальном сайте изготовителя.

Перечисленные организации или лица могут отказать вам в выполнении безвозмездного ремонта.

Но для этого должны быть в наличии следующие причины:

- Потребитель нарушил правила эксплуатации товара, и использовал его не по назначению;
- Были нарушены правила транспортировки продукции, а также условия ее хранения. Например, компьютерная техника хранилась в сыром помещении;
- Возникновение непредвиденных обстоятельств или стихийных бедствий. Предположим, в период грозы молния попадает в антенну, в результате чего сломался телевизор. Так вот в данном случае вам никто не будет оплачивать ремонт в гарантийный период;
- В том случае, когда на электрический прибор будет воздействовать вода;
- Если товар был снят с гарантии;
- Наличие механических подтверждений;
- Товар был снят с гарантии;
- Нарушены правила эксплуатации.

В соответствии с Законом РФ № 2300-1 от 07 февраля 1992 года «О защите прав потребителей», исполнитель имеет право отказать

в ремонте по гарантии только в том случае, если он сможет доказать тот факт, что все неисправности и дефекты возникли с товаром уже после того, как он был передан покупателю. При этом покупатель неправильно данный товар использовал, хранил, перевозил, прочее.

Если вам отказали в ремонте, вы должны получить на руки документ, в котором будет информация о выполненных исполнителем работах, сведения об имеющихся поломках, как они возникли и их влияние на работу техники в целом.

Важным фактом является время возникновения неисправности, кто стал причиной их возникновения. Обычно Аки используется для того, чтобы доказать причастность потребителя к возникновению неисправностей. Что в свою очередь повлечет отказ от выполнения гарантийных работ.

Но если такого акта нет, как нет и прямых доказательств вины потребителя в том, что изделие вышло из строя, вся ответственность за качество и сохранность товара лежит полностью на продавце или производителе (п. 6 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»).

В той ситуации когда:

- Вашу претензию не хотят принимать;
- Не составляется Акт выполненных работ, но при этом вы абсолютно уверены в том, вы правы, обращайтесь в отделы по защите прав потребителей, которые есть во всех населенных пунктах.

Самым последним, но действенным способом добиться справедливости, является обращение в суд.

Куда обратиться в случае отказа:

- Направьте жалобу в органы Роспотребнадзора;
- Напишите заявление в Роспотребнадзор, в большинстве случаев, этот шаг является довольно действенным;

- Составьте исковое заявление в суд.

Обратите внимание! Если вы направили заявление в суд, и добиваетесь, защиты своих прав потребителя, оплачивать госпошлину вам не придется.