

Отказ от гарантийного ремонта по законодательству РФ



Ситуация, когда еще совсем новая вещь выходит из строя, встречается, к сожалению, довольно часто. И расстроенному владельцу приходится срочно бежать к продавцу, чтобы как можно скорее решить эту неприятную проблему.

Большинство потребителей прекрасно знают свои права в отношении выполнения гарантийного ремонта, и при посещении продавца выдвигают именно это требование. Законность данного требования закреплена п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Иногда лица, которые брали на себя обязательство перед покупателем о предоставлении гарантийного обслуживания и ремонта приобретенного у них товара, несмотря на вполне законные требования потребителей, отказывают им в его выполнении. В данной статье мы расскажем о том, какие действия следует предпринять в подобной ситуации.

Что делать при получении отказа от проведения ремонта по действующей гарантии?

Производители, выпуская свой товар, берут на себя обязательство за его качество, то есть в течение установленного срока производитель обязан принять вышедшее из строя изделие на гарантийный ремонт.

Кроме этого, в зависимости от сложности неполадок, технически сложный товар может быть полностью заменен.

Давайте подробнее рассмотрим ситуацию с выполнением

гарантийного ремонта.

Итак, если в приобретенном товаре обнаруживаются неполадки и гарантийный срок еще не истек, обратитесь к продавцу товара, и требуйте безвозмездного устранения неполадок.

Занимается гарантийным ремонтом непосредственно продавец или сервисный центр, который вам должен порекомендовать продавец.

Исполнитель, прежде всего, должен проверить законность ваших требований. Для этого он изучает документы, имеющиеся у вас по данному товару: гарантийный талон, технический паспорт, чек, прочее. Также сверяются идентификационные номера на товаре с теми, что записаны в документах.

Когда товар принимается на гарантийный ремонт, исполнитель должен выдать вам специальный документ, в который внесены сведения об обнаруженных неполадках, общем виде товара, а также записан срок выполнения гарантийного ремонта. Если все происходит вовремя, вы получаете товар с исправленными недостатками в указанный срок.

Важно! Обязательно потребуйте от исполнителя письменного отчета о выполненных работах.

В данный документ вносится информация о дате передачи товара на ремонт, дате выполнения необходимых работ, какие запчасти и материалы были использованы, а также о дате возврат товара его владельцу.

Но не всегда ситуация развивается именно по такому сценарию. В некоторых случаях вы можете получить отказ в приеме товара на гарантийный ремонт.

Отказ может быть обоснован тем, что товар снят с гарантии из-за его неправильного использования. Также важной причиной отказа в бесплатном ремонте является обнаружение следов вмешательства в механизм неисправного товара.

Если обратиться к статьям Закона «О защите прав потребителей»,

то в нем вы не найдете такой формулировки, как «снять с гарантии». Таким образом, ни у продавца, ни у сервисного центра нет таких полномочий.

Они могут отказать в ремонте в связи с тем, что неисправности возникли по причине неправильной транспортировки или использования товара, а также по причине вмешательства третьих лиц в механизм, прочее.

Предлагаем вашему вниманию алгоритм действий в случае получения отказа в ремонте по гарантии.

Прежде всего, вам необходимо получить от сервисного центра документ, который является своеобразным отчетом о проделанной работе.

В акте содержатся сведения об устраненных неполадках, причине их возникновения, выводы специалистов о влиянии неполадок на работу техники. Содержание данного акта является доказательством того, что поломки произошли по вашей вине, и отказ в предоставлении гарантийного ремонта является вполне законным. Отсутствие документа только подтверждает тот факт, что вам отказали в бесплатном ремонте незаконно;

Обратите особое внимание на содержание акта

Если в нем говорится о причинах возникновения неисправности, но не назван ее источник, это еще раз может служить доказательством отсутствия вашей вины в появлении неполадок.

Иногда для определения виновника возникновения неполадок специалистам сервисного центра достаточно просто установить причинно-следственную связь между поломкой и тем моментом, когда она появилась.

Наличие дефектов, возникших вследствие механического удара, скорее всего, является подтверждением неправильной эксплуатации товара.

В случае отсутствия в документе сведений о виновном в

возникновении неполадок, требуйте проведения дополнительной экспертизы. Она должна проходить в вашем присутствии, а ее оплата возлагается на продавца или производителя товара.

В том случае, если вы не согласны с результатами экспертизы, обжалуйте их в суде.

Когда вы получаете отказ в проведении бесплатного ремонта на начальном этапе от продавца, тогда требуйте проведения независимой экспертизы.

В большинстве случаев экспертиза проводится именно в том сервисном центре, куда продавец направлял товар на ремонт.

Ваше присутствие при проведении экспертизы обязательно!

Кроме этого потребуйте, чтобы специалист сервисного центра еще раз назвал причины отказа в гарантийном ремонте.

Если результаты экспертизы подтвердят выводы предыдущей диагностики, вам придется взять на себя расходы за проведение независимой экспертизы.

Если вы все равно не согласны с решением продавца или сервисного центра в отказе принять товар на гарантийный ремонт, то стоит обратиться в суд.

В данном случае следует действовать в соответствии со ст. 56 Гражданско-процессуального кодекса РФ, то есть вам придется доказывать обстоятельства, на которые вы ссылались при подаче заявления в суд.

Получив отказ в гарантированном ремонте, не опускайте руки и продолжайте добиваться справедливости.

В данном случае вам следует подать претензию.

Обычно она составляется на имя администрации сервисного центра:

- Претензию составляйте в двух экземплярах. Первый

передайте руководителю АСЦ, а второй с отметкой о приеме, оставьте у себя;

- Подготовьте ксерокопии всех имеющихся у вас документов, которые имеют отношение к вопросу гарантийного ремонта;
- Изложите суть обращения;
- Озвучьте ваши требования;
- Кроме претензии передайте в АСЦ ксерокопии всех документов, которые вы подготовили;
- Проследите, чтобы сотрудник АСЦ, принимающий у вас претензию, поставил на ней свою подпись, дату и печать;
- Кроме этого обратите внимание на сведения, которые вписывает сотрудник в документ. В данном случае речь идет о дате обращения, личных данных принимающего претензию сотрудника, а также сведения о занимаемой им должности.

Конкретной формы составления претензии нет, но для корректного оформления документа следует придерживаться правил составления официальных заявлений.

Прежде всего, заполняется шапка документа. Сюда записывается следующая информация:

- Данные о компании, на имя которой вы пишете свою претензию;
- Ваши личные и паспортные данные, номер контактного телефона.

Далее записывается категория вашего обращения, то есть претензия. В данной части документа записываются данные из гарантийного талона, выданного в момент приобретения товара.

Следующая часть называется «тело претензии». Внесите в нее следующие данные:

- Личные данные продавца;
- Наименование товара;
- Когда была совершена покупка товара;
- Установленный на данный товар гарантийный срок.

Закончив с предыдущими частями, приступайте к описанию поломок, возникших за время эксплуатации товара.

Обратите внимание! Ваши попытки самостоятельно устранить неисправности может привести к тому, вам точно откажут в принятии товара на гарантийный ремонт. То есть вас ждут денежные затраты.

Действия, необходимые в процессе написания и передачи претензии:

- Получив от продавца отказ в принятии товара на гарантийный ремонт, пишите претензию на имя руководства сервисного центра (два экземпляра). Администрация обязана рассмотреть данный документ в течение 10 дней;
- В том случае, если вам все же отказали в гарантийном ремонте или проигнорировали вашим заявлением – свяжитесь с официальным представительством компании, где была совершена покупка;
- Если и тут вам не ответили – пишите непосредственно производителю товара. Не забудьте указать в своей жалобе, что ни продавец, ни официальный представитель компании не отреагировали на ваши обращения;
- Отправляя претензию изготовителю, не забудьте сделать копию обращения и отправить его в местное общество по защите прав потребителей;

Претензию изготовителю отправляйте по почте заказным письмом с уведомлением.

Такие меры нужны для того, чтобы в случае необходимости, вы могли иметь документальное доказательство обращения к изготовителю, и представить этот документ суду.

При получении жалобы секретарь обязан зарегистрировать данное обращение. Это дает вам возможность предпринимать следующие действия.

В том случае, если вы все выполните в соответствии с нашими

рекомендациями, то, скорее всего, вы сможете отдать свой товар на гарантийный ремонт.

Обращение в суд и обвинение продавца в непрофессионализме является крайней мерой в борьбе за справедливость.

Проведение экспертной оценки товара.

- Наличие спорных моментов обязывает продавца организовать экспертную оценку за счет собственных средств;
- Экспертиза проводится в том же сервисном центре, куда товар направлялся на ремонт;
- Проверка должна проводиться в вашем присутствии. Важно условие – потребуйте от эксперта озвучить причины, из-за которых вам отказали в бесплатном ремонте;
- Обращение к продавцу и его отказ, скорее всего, не будет сопровождаться актом о проведенной работе.

Важно! В описанной выше ситуации требуйте проведения дополнительного исследования товара.

Обратите внимание! Расходы на инициированную вами экспертизу полностью ложатся на ваши плечи.

Если результаты диагностики докажут вашу правоту, исполнитель должен компенсировать ваши растраты, связанные с проведением дополнительной экспертизы. Обычно добиться возврата средств можно будет через суд.

Вы совершенно уверены в том, что поломки товара возникли по вине производителя – вам необходимо предпринять ряд действий, которые позволят доказать вашу правоту.

В ситуации, когда:

- представители сервисного центра не принимают вашу претензию;
- в достоверности результатов экспертизы вы не уверены;
- исполнитель не выдал акт о выполненных ремонтных работах – единственно правильным выходом является обращение в

контролирующие соблюдение прав потребителя инстанции или в суд.

Обращение в Роспотребнадзор и Общество по защите прав потребителей

Для обращения в перечисленные выше инстанции вам следует подготовить претензию и ряд документов, подтверждающих ваши действия по защите ваших прав, связанных с гарантийным ремонтом.

Обратите внимание! Благодаря интернету в наше время процедура обращения в данные организации заметно упростилась.

Вам необходимо зайти на официальный сайт организации, заполнить размещенную там форму обращения и отправить свою претензию. Для того чтобы с вами могли связаться специалисты, можете оставить свой контактный номер телефона.

Связь может также поддерживаться через почту. Одним из решений вашей проблемы может быть назначение данными организациями проведения дополнительной независимой экспертизы.

В большинстве случаев описанных выше действий будет достаточно для того, чтобы решить вопрос, не прибегая к обращению в суд.

Обращение с иском в суд

В том случае, если влияния Роспотребнадзора и Общества по защите прав потребителей оказалось недостаточно, единственным выход – обращение в суд.

Важно! Заявление в суд составляется по аналогии с претензией, но стиль написания документа более деловой. Составляя исковое заявление, руководствуйтесь нормами и требованиями ст. 131 ГПК Российской Федерации.

Не забудьте указать в документе ваши требования к ответчику.

Кроме заявления суду передаются все документы (решения

предыдущих инстанций), которые у вас появились за то время, пока вы добивались выполнения своих законных требований.

Требование о возмещении убытков может также вноситься в исковое заявление. К таким убыткам могут быть причислены расходы на транспортировку крупногабаритного товара к продавцу и обратно (потребуются чеки о проведении соответствующей оплаты).

Также можно требовать компенсации расходов, связанных с оплатой проката товара, который вы взяли на прокат в связи с невозможностью пользоваться испорченным изделием. Наличие документов, подтверждающих ваши расходы – необходимо.

Возмещение затрат на прокат действует только в отношении изделий, которые относятся к товарам длительного пользования.

Исключение составляют машины и мототехника, мотоциклы, предметы мебели, электрические приборы, необходимые в качестве предметов личного туалета или для медицинских нужд, бытовые электрические приспособления, используемые для обработки продуктов питания и приготовления еды, гражданское оружие, прочее.

Если исполнитель задерживал сроки выполнения ремонта или выдачи подменного товара, требуйте через суд возмещения материальных убытков в виде выплаты неустойки (1 % от стоимости товара за каждый просроченный день).

Переживать за то, что обращение в суд будет для вас слишком сложной процедурой, не стоит.

- Прежде всего, запомните, что покупатели не платят государственную пошлину, если речь идет о нарушении прав потребителей;
- Кроме этого, вы сами выбираете суд, более удобный для вас. То есть от вас самих зависит, будет ли это суд по месту вашего проживания или по месту расположения

магазина, где был приобретен товар;

- Если вы не осведомлены в нормах Закона, вы можете не ссылаться в своем заявлении на конкретные статьи и документы. В любом случае, вам будет представлена судебная защита;
- Обязанность доказывать свою правоту или отсутствие вины производителя в сложившейся ситуации, лежит не на вас, а на продавце.