

Отказ от ремонта по гарантии на товар по законам РФ



Делая серьезные покупки, каждый человек надеется на то, что он будет радоваться своему приобретению не один год. Но не всегда такие надежды оправданы, и неожиданная поломка становится для владельца нового товара большой неприятностью.

Выход из сложившейся ситуации покупатель старается найти у продавца, ведь именно он, заключая договор купли-продажи, взял на себя обязанности устранить возникшие в гарантийный период неисправности безвозмездно.

К сожалению, обращение к продавцу не всегда бывает безоблачным. Довольно часто проблем с ремонтом возникает настолько много, что иногда лучше устранить неполадки в сервисном центре за свой счет.

Но не стоит торопиться, выход из проблемной ситуации все же есть. Если ваш товар не принимают на гарантийный ремонт, или отказывают из-за отсутствия деталей или приводят еще массу причин невозможности оказания законной услуги – пишите претензию.

Отказ продавца от проведения ремонта по действующей гарантии

При обнаружении неисправности товара, обратитесь к продавцу и передайте ему изделие и заявление о гарантийном ремонте.

Каким бы ни был предположительный ответ исполнителя, вы должны предпринять два необходимых в данной ситуации действия:

Посетите продавца и напишите заявление

Обращаться следует к продавцу, дилеру или непосредственно самому изготовителю товара. В заявлении изложите свои требования относительно ремонта по гарантии (здесь вы можете найти образец подобного заявления).

Потребитель может действовать самостоятельно или поручить это дело своему представителю. Лучше, если это будет юрист или другой гражданин, имеющий опыт в ведении дел подобного рода.

Важно! Наличие нотариально заверенной доверенности обязательно!

Заявление пишите в двух экземплярах. Один из них остается у продавца, а второй с подписью обязанного лица, печатью и датой остается у вас.

Передайте неисправный товар

К продавцу следует обращаться не только с заявлением, но и с товаром. Какой бы ни оказалась позже причина возникновения неполадок, продавец обязан принять неисправный товар.

Процедура принятия товара сопровождается составлением соответствующего акта. Оформлением документа занимается продавец.

Обратите внимание! Будьте очень внимательны к информации, которая вносится в данный акт.

Он должен содержать следующие данные: дату передачи неисправного товара, кто передал товар, и кто его принял, описание товара со всеми подробностями и указанием наличия различных дефектов, заводской номер, состояние заводских пломб, какие поломки обнаружены, квалификация случая как гарантийного или не гарантийного.

Обратите внимание! Если вы сдаете в ремонт крупногабаритный товар, который весит не менее 5 кг, его доставкой и непосредственно оплатой доставки, должен заниматься продавец, дилер или изготовитель.

В том случае, когда клиент самостоятельно доставил изделие по месту назначения и обратно, исполнитель обязан компенсировать данные затраты.

Исполнитель утверждает, что конкретный случай не является гарантийным

Принимая товар, продавец (дилер, производитель) обязательно осуществляет его проверку. Иногда проверка показывает, что поломка возникла не по вине изготовителя. То есть потребителю отказывают в осуществлении ремонта по гарантии.

В таком случае есть два варианта дальнейшего развития ситуации:

- исполнитель организует дополнительную экспертизу неисправного товара;
- отказывается от дальнейших действий в отношении переданного на гарантийный ремонт товара.

Если рассматривать первый случай, то здесь речь идет о дополнительной экспертизе. Подготовка товара к проверке должна быть особенной. Прежде всего, изделие нужно тщательно упаковать, запечатать. Кроме этого товар в упаковке должен быть заверен подписью продавца и покупателя.

Важно! Упаковка не может быть вскрыта без присутствия владельца товара.

Продавец может отказаться от проведения дополнительной экспертизы, поэтому данную проверку вы должны организовать самостоятельно.

Обязанное лицо соглашается с результатами экспертиза

Если результаты экспертизы подтверждают тот факт, что данный случай является гарантийным, обязанное лицо принимает эти результаты как должное, и действует в соответствии с правилами приема товара на гарантийный ремонт.

Спорных моментов в данном случае не возникает, так как обязанное лицо понимает, что добиваться повторной экспертизы было бы нецелесообразно.

Более того, чем больше времени уходит на диагностики и экспертизы, тем меньше времени остается на проведение ремонтных работ.

Затягивание сроков ремонта не сулит ничего хорошего. Ведь у потребителя появится возможность выдвинуть другие требования к исполнителю, как то замена товара или возврат денег. Такой поворот событий точно не будет выгодным для продавца или изготовителя.

Передача искового заявления в суд

Разумный продавец (дилер или изготовитель), заботясь о своей репутации, сделают все, чтобы их клиенты были довольны.

Но случаи, когда обязанное лицо всеми силами стремится доказать «негарантийность» конкретного случая, встречаются довольно часто.

Если в вашем случае возникла именно такая ситуация – обращайтесь в суд.

Получить положительное решение суда можно в том случае, когда вы сделали все верно (в установленный срок обратились к продавцу, есть результаты экспертизы, доказывающие, вашу правоту).

Но прежде, чем идти в суд, напишите претензию, и отправьте ее продавцу (дилеру, производителю). Отказ от выполнения требований претензии передается в суд вместе с заявлением и другими документами.

О том факте, что на вашу претензию не было никакого ответа, также следует сообщить при обращении в суд.

Важно! Обратитесь за помощью к специалистам, а именно, к

юристу, адвокату или представителю комитета по защите прав потребителей. Так будет надежнее.

Каким образом происходит исполнения решения суда?

Суд после рассмотрения заявления и соответствующих документов, принимает решение по вашему делу. Ваша задача – получить исполнительный лист, как только данное решение приобретет законную силу.

Позже документ передается судебным приставам. Дальнейшая процедура исполнения решения суда зависит от действия отдела судебных приставов.

Как следует передавать претензию.

Сама по себе претензия позволяет решить проблему без обращения в суд. В данном случае положительный исход дела зависит от того, насколько правильно вы составите данный документ.

Документ с вашими требованиями вы можете передать непосредственно продавцу. При этом вам необходимо иметь два экземпляра документа. Один из них вы передаете непосредственно продавцу, а второй, с отметкой о ее принятии претензии, вы оставляете себе.

Если продавец не желает принять претензию, воспользуйтесь услугами курьера или почты. Так продавец уж точно не «отвертится», и ему придется принять вашу претензию.

Претензия отправляется по почте или через курьера ценным письмом с описанием содержимого конверта.

Если претензия принята продавцом, но в положенный срок никаких действий не предпринято, вы имеете право расторгнуть договор купли-продажи, и потребовать возврата денежных средств.

Как составляется претензия на отказ в ремонте по гарантии?

Многие потребители знают, что в соответствии со ст. 18, ст. 20

и ст. 23 Закона «О защите прав потребителей» покупатель имеет право обратиться к продавцу с требованием бесплатно устранить возникшие неполадки.

Если исполнитель не выполняет данные требования, это является нарушением прав потребителей, что в свою очередь грозит продавцу административным наказанием.

Покупатель, которому отказали в гарантийном ремонте, имеет право составить жалобу. Отсутствие необходимых для ремонта запчастей не может быть основанием для отказа в выполнении обязательств перед потребителем.

На то, чтобы ответить на жалобу у продавца есть полтора месяца. Если никаких ответов не получено, потребитель может требовать полного возврата денежных средств, затраченных на приобретение неисправного товара.

Претензия составляется в свободной форме, но обязательно содержит конкретные части:

- На чье имя направляется документ, наименование, адрес;
- Личные данные заявителя, его адрес и контактные телефоны;
- Сведения о приобретенном товаре, дата совершения покупки, наличие гарантийного срока, модель изделия, стоимость, прочее;
- Описание неполадок;
- Статьи Закона, на которые вы ссылаетесь;
- Подпись и дата составления.

Как уже упоминалось выше, ремонтом по гарантии должны заниматься специализированные сервисы. Но это еще не говорит о том, что покупатель не может обратиться к другим мастерам.

Иногда возникают такие обстоятельства, что сервисный центр находится слишком далеко или владелец товар не доверяет качеству работ, производимых в данном сервисе.

Сделать ремонт своими силами можно, но при этом следует выполнить некоторые установленные законом правила.

К кому можно обратиться для устранения неполадок?

Среди организаций или физических лиц, которые могут осуществить необходимый ремонт, относятся: третьи лица, любая организация, специализирующаяся на выполнении различного ремонта неисправного товара.

Перечисленные субъекты должны не только быть опытными специалистами, но и иметь соответствующую лицензию, аккредитацию, сертификацию, прочее.

Какие из затраченных на ремонт средств будут возвращены потребителю?

- В том случае, когда ремонтом занимался сам покупатель, ему будут возвращены средства, потраченные на приобретение запчастей, деталей, материалов, деньги, которыми оплачивалась доставка этих товаров. Кроме этого компенсируется стоимость расходных материалов (клей, провода, метизы, уплотнители, прочее), и стоимость одноразовых инструментов, использованных при проведении ремонтных работ;
- Когда ремонтом занималась посторонняя организация, компенсируются расходы на приобретение запчастей, комплектующих, их доставка в сервисный центр. Также возвращаются денежные средства, потраченные на приобретение одноразовых инструментов, расходных материалов. В данном случае также компенсируются расходы, которые были затрачены потребителем на оплату труда мастеров (в пределах рыночных цен).

Как осуществляется возврат средств на ремонт?

Способ №1.

В Законе вы не найдете каких-то конкретных правил возврата

средств. Мы рекомендуем вам придерживаться следующего алгоритма.

Шаг первый. Сообщите продавцу (дилеру или изготовителю), что в товаре обнаружены неполадки. Уточните тот момент, что вы хотите выполнить ремонт собственными силами (здесь вы найдете образец заявления).

Шаг второй. Далее передайте товар продавцу для проведения экспертизы или простой проверки для подтверждения гарантийного случая. В этот момент вы можете обсудить с продавцом стоимость ремонта.

Продавцы, которые часто сталкиваются с вопросами устранения неполадок товара, имеют представление о стоимости ремонтных работ. Поэтому они смогут лучше определить, какие расходы возникнут при выполнении тех или иных работ.

Если сумма не будет соответствовать действительности, то будет произведена доплата. Компенсировать расходы на ремонт товара продавец обязан в течение 10 дней со дня получения претензии.

Шаг третий. Заняться организацией ремонта.

Шаг четвертый. Составить отчет о проведенной работе и подтвердить его соответствующими документами.

Когда ремонт проводился непосредственно владельцем, то необходимо представить финансовые документы о приобретении запчастей и материалов.

Если ремонт выполняла другая организация или третье лицо, кроме чеков понадобятся документы, которые обычно оформляются при ремонте товара различными организациями или предпринимателями.

Если у вас не получилось получить данные документы, иницируйте экспертизу товара, и получите заключение о полной стоимости выполненных ремонтных работ.

Обратите внимание! Оплату экспертизы производит сам потребитель, данные расходы не компенсируются продавцом.

Как осуществляется возврат средств на ремонт?

Способ №2.

В принципе, никто не запрещает покупателю обратиться к продавцу с требованием о возмещении затрат на ремонт уже после того, как все неполадки были устранены.

Но следует отметить, что такой способ выплаты компенсации будет более хлопотным, так как вам придется доказывать наличие неполадок и причину их возникновения.

Хотя доказать тот факт, что неисправность возникла по вине производителя будет довольно сложно.

Наличие ограничений

Гарантийное обязательство, выдаваемое покупателю, может содержать условие, которое предусматривает проведение ремонтных работ только в специализированных сервисных центрах или специалистом, имеющим особые полномочия.

Если данные условия покупателем не будут выполнены, то и о возмещении расходов не может быть и речи. Кроме этого, в таком случае покупатель может потерять свое право на дальнейшее гарантийное обслуживание и ремонт.

Данные факты не говорят о том, что покупатель не сможет самостоятельно выбирать специалистов, которые будут заниматься ремонтом его товара.

В данном случае все зависит от сложности некачественного товара. Так, чтобы осуществить ремонт сложной техники, например, медицинских приборов, необходимо иметь соответствующую лицензию.

Если не придерживаться данных правил, то ремонт,

осуществленный другими нелегализованными специалистами, будет признан незаконным. Тем более такой товар не может ремонтировать непосредственно сам покупатель.

Понятно, что продавец будет настоятельно рекомендовать вам своих аккредитованных специалистов или сервисные центры.

Вы имеете право отдать товар на ремонт к любому специалисту, имеющему соответствующую документацию и разрешение на выполнение ремонта сложного товара. При этом не имеет значения, есть ли данная организация в перечне организаций, которые вам рекомендует продавец.

Важно! Продавец имеет право инициировать проведение независимой экспертизы, и если она подтвердит, что ремонт был выполнен не квалифицированно, то о возмещении расходов, затраченных на такой ремонт, не может быть и речи.