

Отказ в гарантийном ремонте товара по законодательству РФ



Никто не застрахован от того, что товар может сломаться в гарантийный период. В сложившейся ситуации покупатели обращаются к продавцу с требованием выполнить бесплатный ремонт товара.

Чтобы все прошло хорошо, и покупатель и продавец были довольны, обе стороны обязаны знать свои законные права и обязанности. Составление претензии и обращение в сервисный центр – важные этапы передачи товара на гарантийный ремонт.

Что делать, если вы получили отказ в ремонте по гарантии? Прежде всего, следует понять, насколько законным является данное решение продавца.

Что делать при получении от продавца отказа от осуществления ремонта по действующей гарантии?

Обычно основанием для отказа в гарантийном ремонте является нарушение условий использования техники.

Если вам отказали в бесплатном ремонте, обязательно требуйте от продавца выдачи соответствующего документа.

Когда бытовая техника, находящаяся в перечне технически сложных товаров, выходит из строя в гарантийный период, покупатель имеет законное право передать товар для устранения неисправности за счет продавца, дилера или производителя (п. 1 ст. 19 Закона «О защите прав потребителей»).

Не исключено, что покупателю могут отказать в выполнении

гарантийного ремонта.

В данном случае необходимо в гарантийный период потребовать от продавца проведения независимой экспертизы, которая поможет определить причины возникновения неисправностей бытовой техники, и кто именно виноват в их возникновении.

Обратите внимание! Результаты экспертизы должны быть составлены в письменном виде.

В соответствии с Законом экспертиза проводится за счет продавца. Во время проверки товара, и выявления причин неисправности, личное присутствие покупателя необходимо.

Если результаты экспертизы не удовлетворят потребителя, он имеет право обжаловать их в судебном порядке.

В п. 6 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» говорится о том, что за недостатки, которые возникли в период действия гарантии, отвечает продавец. Но такое правило действует в том случае, если экспертиза не докажет, что неисправности возникли в результате неправильного использования товара.

Обратите внимание! Если по результатам экспертизы будет видно, что вина за возникновение недостатков лежит на производителе, исполнитель должен обеспечить товару бесплатный ремонт в установленные законом сроки.

Кроме этого, если причина неполадок в неправильной эксплуатации техники, но при этом владелец не имел представления об основных требованиях к эксплуатации товара, то ремонт также будет осуществлен безвозмездно.

Получив письменный отказ от гарантийного ремонта, следует заняться самостоятельной организацией экспертизы.

Для этого необходимо обратиться в независимую экспертную организацию. Итак, если вы решили провести дополнительную экспертизу, постарайтесь правильно сформулировать интересующие вас вопросы по состоянию товара.

Если эксперты подтвердят, что вашей вины в возникновении неполадок в бытовой техники нет, то вы должны представить продавцу письменный отчет о проверке, и потребовать выполнения гарантийного ремонта.

В данном случае вы также имеете право потребовать от продавца возмещения денежных затрат на проведение экспертизы.

В том случае, если продавец не примет к сведению результаты экспертизы и не удовлетворит ваши требования, обращайтесь в суд.

Выбирая судебную инстанцию, руководствуйтесь нормами закона, а именно п. 2 ст. 17 Закона «О защите прав потребителей», в котором говорится, что потребитель имеет право подать исковое заявление в суд по месту размещения ответчика, по своему месту проживания или по месту заключения договора купли-продажи.

Обратите внимание! Обращаясь в суд, потребитель не должен выплачивать государственную пошлину, так как в данном случае он защищает свои права.

В какой период времени потребитель имеет право предъявить свои требования к продавцу?

Покупатель имеет право предъявить продавцу требования, связанные с недостатками приобретенного у него товара:

- Обратиться к продавцу с определенными требованиями, касающимися неисправного товара, покупатель имеет право в период действия гарантийного срока и срока годности на товар;
- Началом гарантийного срока принято считать день передачи товара покупателю (кроме тех случаев, когда начало гарантийного срока оговорено отдельно);
- Гарантийный срок устанавливается не только на весь товар в целости, но и на отдельные его части и комплектующие;

- Обычно срок гарантии длится до двух лет. В том случае, если товар выйдет из строя по истечении гарантийного периода, но двух лет еще не пройдет, продавец обязан принять товар на гарантийный ремонт;
- Когда возникшие неполадки оказываются достаточно серьезными, потребитель имеет право на безвозмездное их устранение.

Если ваши права потребителя нарушены, вы можете их восстановить несколькими способами:

- Составить претензию или жалобу, и направить ее продавцу, дилеру или производителю;
- Обратиться в суд с требованием о восстановлении своих прав потребителя, нарушенных продавцом.

Смириться с тем, что случай обращения к продавцу является не гарантийным, бывает довольно сложно. Если покупатель рассчитывал на бесплатное обслуживание, то понятно, что незапланированные расходы его никак не порадуют.

В таком случае многие потребители, не соглашаясь с решением сервисного центра, утверждают, что:

- Решение сервисного центра нарушает их права в оказании услуг в гарантийный период;
- Сервисный центр, отказывая в ремонте по гарантии, снижает авторитет компании-производителя;
- Исполнитель, аргументируя свой отказ не гарантийным случаем, выманивает у потребителя деньги на ремонтные работы, произведенные в их сервисе;
- Те недостатки, которые были обнаружены специалистами сервисного центра, не могли стать причиной неисправности товара в целом;
- Представители сервисного центра обязаны доказать, что между действиями владельца товара и возникшими поломками существует прямая связь.

Следует отметить, что перечисленные выше обвинения в адрес сервисного центра и требования являются неправомерными, так как производитель уполномочивает сервисные центры выполнять гарантийный ремонт.

Обратите внимание! Если вы получили отказ в ремонте по гарантии, то это решение не просто сервисного центра, это решение самого производителя.

Условия осуществления ремонта по гарантии определенного товара устанавливаются непосредственно производителем, а не сотрудниками сервиса. Подтверждением того являются инструкции по использованию товара и гарантийные талоны, которые сопровождают товар.

Проверка каждого случая на предмет его гарантийности осуществляется сервисным центром на основании требований изготовителя.

Производители всегда «борются» за своего клиента, поэтому стараются максимально угодить каждому покупателю. В частности речь идет о доступных условиях получения бесплатных услуг при обслуживании и ремонте выпускаемой ими продукции.

Когда производитель узнает о том факте, что покупателю было отказано в гарантированном ремонте незаконно, он лишает сервисный центр авторизации.

Таким образом, можно сделать вывод, что уполномоченный производителем сервисный центр всеми возможными силами должен поддерживать политику производителя, его имидж, и выполнять все возложенные на него обязанности качественно и без нарушений прав потребителя.

Также сервисы имеют и материальную заинтересованность в выполнении требований производителя. Если, например, он выполнит гарантийный ремонт с нарушением требований изготовителя, последний не станет компенсировать стоимость запчастей, замененных при выполнении ремонта по гарантии.

Из всего вышеизложенного следует, что ни компания-производитель, ни уполномоченные ней сервисные центры не имеют никакой выгоды в том, чтобы обманывать своих клиентов.

Скажем больше, вся система выполнения гарантийного ремонта разработана так, чтобы потребитель был доволен быстрым и качественным устранением возникших в гарантийный период неполадок.

Экспертиза, проведение которой инициирует продавец, сервисный центр или непосредственно сам покупатель, проводится с той целью, чтобы определить причины, которые привели к возникновению неполадок в работе техники.

Сам сервисный центр не имеет никаких полномочий в проведении данной экспертизы и не может выдавать никаких документов.

Возникает вопрос, кто имеет право производить подобные действия?

Экспертной проверкой вышедшей из строя техники может заниматься только экспертная организация, имеющая на то особое разрешение (аккредитацию).

Важно! Аккредитации на проведение экспертизы у авторизованного сервисного центра быть не может!

Кроме этого, оборудование, которое позволяет определить причины возникших проблем с техникой, также есть только в экспертных организациях.

Если между потребителем и исполнителем возникают спорные моменты, касающиеся причин неисправности товара, продавец, дилер или уполномоченная организация проводят экспертизу за свой счет.

Обратите внимание! Если в вашей ситуации вы не согласны с решением исполнителя по поводу отказа в гарантийном ремонте, и именно поэтому назначается экспертиза, вы обязаны на ней присутствовать.

В вашем праве также оспорить ее результаты в суде. Хотя, по большому счету, спорить по поводу отказа в ремонте по гарантии не стоит, тем более требовать экспертизы. Вам лучше сразу обратиться в суд, а он уж точно назначит проведение дополнительного исследования неисправного товара.

В соответствии с нормами Закона «О защите прав потребителей», проведение экспертизы оплачивает сервисный центр.

Как уже упоминалось ранее, обратившись в суд, вы можете потребовать проведения дополнительной независимой экспертизы. Но если ее результаты будут не в вашу пользу, вам придется оплатить все расходы, связанные с ее проведением.

Кроме этого, вас обяжут компенсировать стоимость хранения и транспортировки товара.

В частности в п. 5 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» говорится, что если ни продавец, ни изготовитель не имеют отношения к возникновению недостатков, покупатель должен компенсировать расходы продавцу, уполномоченной организации, дилеру или уполномоченному индивидуальному предпринимателю за саму экспертизу, а также за расходы, связанные с сохранностью и перевозкой товара.

Обратите внимание! Вы имеете право самостоятельно обратиться в экспертную организацию и попросить провести экспертизу неисправного товара.

В том случае, если ее результаты подтвердят вашу правоту, то вы можете в суде потребовать возмещения убытков, связанных с проведением данной экспертизы.

Но еще не факт, что ответчик согласится с полученными результатами, тогда суд организует проведение судебной экспертизы. И уже этот результат станет финальным фактором для вынесения решения суда по вашему иску.

Если проверкой занимается сервисный центр, то они только

определяют наличие дефектов. Судебная экспертиза нацелена не только на выявление недостатков, а больше на то, чтобы выяснить, кто является виновником их возникновения.

За те недостатки, которые возникли в гарантийный период не по вине потребителя, отвечает продавец.

Обратите внимание! В большинстве случаев определить, является ли данный случай гарантийным, специалисты сервисного центра могут при привычном осмотре товара.

Но иногда мастера определяют причины неисправности после вскрытия аппарата или проведения внутреннего осмотра, и только после этого отказывают в ремонте по гарантии.

Если результаты всех проверок указывают на то, что данный случай не является гарантийным, вам придется выполнить ремонт за свой счет.