

Подменный телефон на время ремонта по гарантии в РФ



Говоря о гарантийном ремонте, многие покупатели переживают о том, что пока товар будет находиться на сервисном обслуживании, они не смогут им пользоваться. Но он им просто необходим.

На этот случай в законодательстве прописана норма о предоставлении аналогичного товара на время гарантийного ремонта.

Что означает понятие «аналогичный товар»?

По определению, это та вещь, которая соответствует другому товару по функциям, модели, марке, качеству и техническим характеристикам.

В том случае, когда найти абсолютно одинаковый по параметрам товар не представится возможным, продавец подыскивает изделие, которое имеет схожие характеристики.

Большинство покупателей даже не представляют, что в магазинах существует такая услуга, а продавцы не спешат их информировать, да в принципе они о не должны этого делать.

Если покупатель требует выдать ему товар, аналогичный тому, что находится на ремонте, продавец не имеет право ему отказать.

Отрицательный ответ, в данном случае, будет противозаконным.

В данной статье мы попробуем объяснить, как следует действовать покупателю, чтобы получить аналогичный товар, и что делать в случае отказа.

Предоставление покупателю телефона на время осуществления ремонта

В наше время сотовый телефон – вещь незаменимая. Большинство людей просто не представляют себе ежедневного существования без него.

Но телефоны довольно часто и быстро выходят из строя, и на некоторое время человеку приходится жить без него.

Что делать, когда ваш телефон пытаются «реанимировать» в сервисном центре?

Так случилось, что граждане часто даже не подозревают о наличии у них прав потребителя. А продавцы, соответственно, о них не напоминают.

Если у вас сломался телефон, и вы сдали его на гарантийное обслуживание, продавец обязан выдать вам другой на время ремонта.

Чтобы воспользоваться таким правом, напишете заявление и передайте его продавцу. Заявление пишется в свободной форме. Услуга замены телефона бесплатная.

Обратите внимание! Если продавец отказывается выполнять вашу законную просьбу, ему грозит неустойка. Что это означает? Каждый день продавец должен выплачивать клиенту пеню, которая равна 1 % от стоимости вашего телефона.

Статья 20 Закона «О защите прав потребителей» содержит нормы предоставления гарантийного ремонта (правили и сроки).

Кроме всего прочего в данной статье описывается норма предоставления покупателю аналогичного товара на время сервисного обслуживания мобильного телефона.

Данная услуга оказывается только по требованию покупателя.

Телефон из подменного фонда выдается клиенту в течение 3 дней после передачи товара на ремонт.

Рассчитывать на то, что временной замене подлежит любой товар, не стоит. Существует специальный перечень товаров, аналоги которых не выдаются во временное пользование на период гарантийного обслуживания товара клиента.

Данный список утвержден Постановлением Правительства РФ №55 от 19.01.1998 года:

- Машины, мотоциклы, прицепы, прочее. Исключение составляют товары, используемые инвалидами;
- Водный транспорт и прогулочные суда;
- Предмет мебели;
- Электрические и медицинские аппараты личного пользования. Бритвы, фены, электрические одеяла и грелки;
- Оружие (служебное, гражданское).

Напоминаем, что невыполнение требований покупателя приведет к тому, что продавцу придется выплачивать ежедневную неустойку, которая составляет 1 % от стоимости товара.

Обратите внимание! Если исполнитель не выполнил ваше требование о замене товара подобным ему товаром, или изделием от другого производителя, то ему грозит неустойка.

Для замены товара на аналогичный, выделяется всего 7 дней. Несоблюдение норм приведет к тому, что продавец будет платить неустойку до тех пор, пока покупатель не получит замену (п.1 ст. 21 ЗоЗПП).

У магазина есть три дня, чтобы подыскать вам подмену телефона. Этот срок отсчитывается от даты составления заявления.

Телефон, который выдается в качестве подмены, должен иметь те же технические качества и характеристики, что и ваш личный аппарат.

Когда продавец или исполнитель нарушают законные нормы, касающиеся подмены товара или сроков его выдачи, он может понести ответственность, предусмотренную ст. 23 Закона «О защите прав потребителей».

То есть нарушителю законов придется выплачивать пеню каждый день в течение всего срока не предоставления необходимых услуг. Размер пени определяется с учетом одного процента от цены мобильного телефона.

Когда вы составляете претензию, требуйте выплат неустойки. Она начинает начислять с третьего дня после составления заявления и может продолжаться до тех пор, пока вы не сможете забрать телефон из сервисного центра.

Если исполнитель не реагирует на вашу претензию, пишите заявление в Роспотребнадзор. В данном случае исполнитель за несвоевременное оказание услуг может понести гражданскую или административную ответственность.

Кроме этого, обращение клиента в данную организацию может привести к проведению серьезной проверки деятельности магазина и сервисного центра.

После приобретения телефона прошло немного времени, и он сломался. Написал претензию, потребовал возврата денежных средств. Также указал на необходимость подменного телефона в период рассмотрения претензии. На мои требования магазин ответил отказом. Насколько законны их действия?

Действия магазина абсолютно законны и подпадают под п. 2 ст. 20 Закона «О защите прав потребителей». В частности там говорится, что подмена выдается только на время гарантийного ремонта, а также пока клиенту будет подбираться телефон для обмена некачественного товара (п. 1 ст. 21 ЗоЗПП), да и то только в том случае, когда на эту процедуру уйдет более 7 дней.

Мне должны выдать подменный товар. Кто должен оплачивать его

доставку?

Сам подменный товар, как и его доставка, для клиента ничего не стоят. Все расходы на себя берет исполнитель (производитель, сервисный центр, магазин).

Сдала товар в ремонт, но меня даже не поставили в известность о возможности получения подменного товара. Есть ли у меня такое право?

Покупатель действительно имеет право на подменный товар. Но продавец не обязан вам его предлагать. Выдача происходит на основании вашего заявления в течение трех дней после его написания.

Отдал свой товар в сервисный центр. Зная, что у меня есть право на подмену, потребовал выдать товар на время ремонта. Мне отказали, аргументируя свой отказ тем, что подменный фонд у них отсутствует. Правомочны ли действия СЦ?

Нет, СЦ нарушает ваши права. Согласно ст. 20 ЗоЗПП подменный фонд должен быть в любой организации, занимающейся гарантийным ремонтом и уполномоченной на такие действия.

У меня сломалась микроволновая печь. Магазин принял ее на гарантийный ремонт, но отказал в выдаче подмены. Насколько законны их действия?

Действия магазина абсолютно законны. Существует перечень товаров, которые не могут выдаваться в виде подмены (Постановление Правительства РФ №55 от 19.01.1998 г.). Ваш товар относится к той бытовой технике, которая не может быть выдана во временное пользование в период гарантийного ремонта.

Ознакомьтесь с перечнем товаров, не подлежащим замене на время гарантийного ремонта:

- Легковые машины, мотоциклы, мототехника, прицепы, номерные агрегаты, за исключением товаров, используемых инвалидами, водный транспорт;

- Предметы мебели;
- Электрические бытовые и медицинские приборы, предназначенные для личного использования (фены, щипцы, электробритвы, электрические грелки, одеяла, пледы, щетки, бигуди, бинты, зубные щетки, машинка для стрижки волос), то есть приборы, которые могут соприкасаться с кожными покровами и слизистой человека;
- Бытовые приборы, работающие от электричества, которые используются для приготовления еды и термической обработки продуктов (микроволновые и электрические печи, тостеры, электрические чайники, кипятильники, водонагреватели, прочее);
- Оружие гражданского образца, его части, а также служебное огнестрельное оружие.

Сдала в ремонт айфон 6S. Написала заявление о предоставлении подменного товара. Выдали телефон Nokia на кнопках. Меня это не устраивает. Прав ли в данном случае исполнитель?

Покупатель должен получить взамен товар, который обладает теми же потребительскими свойствами, что и отданный в ремонт (ЗоЗПП). Речи о точно такой же модели товара не идет.

Что означает понятие «потребительское свойство товара»? В ГОСТе Р 51303-2013 говорится о том, что когда речь идет о потребительском свойстве товара имеют в виду те его свойства, которые проявляются при эксплуатации его потребителем для удовлетворения потребностей.

Например, если ваш телефон рассчитан на две sim-карты, а вам выдали телефон, где есть только одно гнездо для симки, ваши права будут нарушены.

Мой товар забрали на ремонт. Во время передачи написал заявление с просьбой выдать подменный товар. Положенные по Закону три дня уже прошли, а результат нулевой. Что делать, как повлиять на СЦ или магазин?

Если исполнитель не отреагировал на ваше заявление, скорее

всего, заставить его быстро выполнить требование не получится.

Предлагаем несколько вариантов для решения проблемы:

- **Составьте претензию о выплате неустойки.** В данном случае неустойка составляет 1 % от стоимости товара, переданного на ремонт. Если вам не выдали подменный товар в течение 3 дней с момента составления заявления, неустойка должна насчитываться со следующего дня. Когда претензия также не будет принята во внимание, составьте исковое заявление в суд. Кроме этого вы можете потребовать компенсацию за моральный ущерб и штраф (ч. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей»);
- **Направьте жалобу в Роспотребнадзор.** Если вам не предоставили подменный товар, это является нарушением Закона и Роспотребнадзор примет это во внимание, но ускорить выдачу подменного товара это вряд ли поможет. Дело в том, что данная организация будет рассматривать ваше заявление не меньше 30 дней. Что произойдет за это время не известно (может быть, вам выдадут подмену или отремонтируют товар).

Имеет ли право Роспотребнадзор наложить штраф на СЦ или магазин, если у них нет подменного фонда?

Да, имеет. Кодекс РФ об административных правонарушениях содержит статью 14.15, которая касается нарушения правил продажи некоторых видов товаров. Кроме кодекса данная норма есть и в Постановлении Правительства от 19.01.1998 г. № 55.

В соответствии с данной статьей СЦ или магазин, который нарушили правила продажи, будут предупреждены, или на них наложат штраф. В данном случае суммы штрафа равны: от 1 до 3 тысяч рублей на ИП, от 10 до 30 тысяч рублей на организации.

Предлагаем вашему вниманию примеры дел из судебной практики, касающейся ст.14.15 КоАП РФ:

- дело А24-738/2010 – штраф 10 тысяч рублей на магазин в связи с тем, что покупателю не был предоставлен подменный ноутбук. Ремонтом занимался СЦ, поэтому в магазине посчитали, что не обязаны выдавать покупателю ноутбук на время гарантийного обслуживания товара;
- дело А38-3910/2011 – штраф 1 тысяча рублей на индивидуального предпринимателя за то, что покупателю, в период нахождения его товара на гарантийном ремонте, не была предоставлена подменная морозильная камера;
- дело А45-2981/2011 – штраф 10 тысяч рублей на магазин Связной за факт предоставления подменного телефона на одну сим-карту, в то время, как на ремонт был сдан сотовый телефон на две сим-карты;
- дело А60-18278/2011 – штраф 10 тысяч рублей на магазин Связной за то, что покупателю на время ремонта не был выдан подменный телефон;
- дело А73-2474/2012 – штраф 10 тысяч рублей на магазин Мегафона за то, что покупатель вовремя не получил подменный телефон. Ремонт выполнял СЦ, но обязанность за выдачу подменного товара лежит на магазине;
- дело А46-11217/2014 – штраф 10 тысяч рублей на магазин за то, что он не предоставил потребителю подменный мотокультиватор на время ремонта;
- дело А50-11191/2014 – штраф 25 тысяч рублей на магазин Связной за отказ предоставить подменный телефон на время ремонта;
- дело А71-10425/2015 – магазин получил предупреждение за то, что покупатель не получил подменный холодильник на время ремонта его бытовой техники.

Из всего вышеизложенного следует, что если в магазине отсутствует подменный фонд, он может быть наказан за подобное невыполнение своих обязанностей.

Передала сломанный телефон на гарантийный ремонт. Все возможные сроки ремонта уже пропущены. Написала претензию на возврат денежных средств. Должна ли я возвращать подменный

товар?

Нет, не обязаны. Дело в том, что подменный товар, согласно ЗоЗПП, выдается покупателю до окончания ремонта. Так как ваш телефон вам еще не сделали, то и подмену возвращать не стоит. Сделать это вы обязаны только после окончания ремонта или возврат денег за товар.