

Подменный товар на время гарантийного ремонта по закону РФ



Когда потребитель передает товар, в котором обнаружился недостаток, на гарантийный ремонт, он должен знать, что продавец, производитель или уполномоченная ими организация обязаны предоставить ему на время ремонта подменный товар (ст. 20 и ст. 21 Закона «О защите прав потребителей»).

Стоит отметить, что названные выше лица или организации не обязаны напоминать потребителю о наличии у него такого права. В принципе, такое положение дел не очень их устраивает.

В данном случае клиент не может жаловаться на то, что продавец не предложил ему подменный товар, хотя с его стороны такое обещание было.

Требование о предоставлении подменного материала подает сам потребитель.

Сделать это необходимо в письменном виде. Так покупатель сможет доказать свои намерения получить подменный товар, которые он передал продавцу в письменном виде.

Если вы подаете на имя продавца претензию по поводу выявления неисправностей в приобретенном товаре, и требование о выполнении гарантийного ремонта, то лучше всего требование о выдаче подменного товара подавать одновременно с претензией. Но даже если вы забыли это сделать, можно направить прошение позже.

Как получить товар аналогичный тому, что находится на ремонте по гарантии, на замену?

В каких случаях покупатели могут рассчитывать на предоставление подменного товара?

Данный товар выдается в следующих случаях:

- **Согласно п. 2 ст. 20 Закона «О защите прав потребителей».** Если потребитель направил на имя продавца, производителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя письменное требование о предоставлении на время ремонта его изделия, относящегося к товарам длительного пользования, подменный товар, то указанные выше лица или организации обязаны незамедлительно в трехдневный срок выполнить данное требование клиента. Товар, выдаваемый во временное пользование, должен соответствовать по параметрам товару, находящемуся в ремонте. Доставка подменного товара обеспечивается за счет исполнителя. Список товаров длительного пользования, которые не подлежат временной подмене, можно найти в Постановлении Правительства Российской Федерации;
- **Согласно п. 1 ст. 21 Закона «О защите прав потребителей».** Когда для замены товара необходимо не менее семи дней, то на основании требований покупателя, производитель, продавец или уполномоченная организация или индивидуальный предприниматель, обязаны бесплатно предоставить такой товар во временное пользование в течение трех дней после поступления требования от покупателя. Такое правило относится ко всем товарам за исключением тех, которые находятся в специальном перечне (п. 2 ст. 20 Закона «О защите прав потребителей»).

Получить подменный товар вы имеете право в следующих случаях:

- Составили на имя продавца письменное заявление о замене некачественного товара на изделие такой же марки, модели. Если для замены потребуется более семи дней – заменить товар другой моделью или маркой с подобными свойствами;
- Вы направили на имя исполнителя требование о предоставлении подменного товар на время нахождения вашего изделия на гарантийном ремонте.

Как уже упоминалось ранее, на предоставление подменного товара, имеющего аналогичные свойства с той вещью, которая находится в ремонте, у исполнителя есть три дня с момента поступления требования.

За каждый день просрочки выдачи подменного товара, назначается неустойка (ст. 23 Закона «О защите прав потребителей»).

В частности в данной статье говорится о том, что в случае невыполнения требований потребителя, или в случае просрочки сроков выполнения данного требования, продавец, допустивший такие нарушения, обязан выплачивать неустойку. За один день просрочки выплачивается 1 % от стоимости товара.

Законодательно установлен срок, в течение которого исполнитель обязан предоставить потребителю подменный товар. Этот срок равен трем дням с момента поступления требования.

Обратите внимание! Первым днем срока считается следующий день после поступления требования на имя исполнителя. В том случае, если последний день срока выпадает на нерабочий день, последним сроком выступает следующий за ним рабочий день.

Подменный товар выдается на различных условиях.

Если потребитель выдвигает требование о подмене товара на время проведения гарантийного ремонта, то такая процедура осуществляется в трехдневный срок. Доставка товара осуществляется за счет исполнителя.

Если покупателем выдвинуто требование о замене товара, но для этого потребуется не менее семи дней, исполнитель обязан выделить потребителю подменный товар в течение трех дней. За доставку товара потребителю также отвечает исполнитель.

Если исполнитель отказывается выполнять требования потребителя в отношении выдачи подменного товара, он может потерять деньги. Так как он, в соответствии с законом, обязан выплачивать неустойку за каждый просроченный день.

Размер неустойки равен 1 % от стоимости товара ежедневно. Выплачиваться она будет до тех пор, пока исполнитель не выполнит требование покупателя, или товар не будет отремонтирован.

Предъявлять требование о выплате неустойки желательно по истечении срока выполнения основного требования покупателя – ремонт или замена товара.

Для исполнителей неустойка является довольно неприятным моментом. Поэтому часто они стараются тем или иным образом ее избежать.

Часто они начинают приводить различные доводы, которые указывают на то, что они не должны ничего платить. Таким примером может быть фактический срок ремонта.

То есть основным аргументом в отказе от неустойки является срок, в течение которого товар находился на фактическом ремонте. Например, из 45 дней, что товар «провел» в сервисном центре, только три из них он ремонтировался. То есть, неустойка может быть рассчитана только с учетом этого срока.

Рассмотрим другой пример. Товар находился у исполнителя в течение месяца. За это время поступило требование от потребителя о предоставлении подменного товара, и исполнитель рассматривал его в течение одного дня, но не более семи дней, как указано в ст.21 Закона «О защите прав потребителей».

Таким образом, исполнитель не должен выдавать никакой подмены потребителю. Но такие доводы не совсем правомочны.

Сроки ремонта товара или его замены начинают свой отсчет со следующего дня за днем обращения покупателя с требованием о замене или ремонте. То есть, фактический срок ремонта во внимание не принимается.

Существует определенный список товаров длительного пользования, которые не подлежат временной подмене.

Предлагаем вам ознакомиться с перечнем товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о предоставлении подменного товара на бесплатной основе:

- Машины, мотоциклы, мототехника, прогулочные и плавсредства, прицепы, номерные агрегаты;
- Электрические приборы, используемые в быту, а именно те, что необходимы для личного пользования (электрические бритвы, щипцы для укладки волос, электробигуди, электрические зубные щетки, электрические машинки для стрижки). Медицинские электроприборы (электрорефлекторы, электрические грелки, бинты, пледы, одеяла, прочее). То есть те приборы, которые соприкасаются со слизистой человека или его кожными покровами;
- Бытовые электрические приборы, которые используются для термической обработки продуктов, а также для приготовления еды (микроволновые и электрические печи, электрокипяильники, электрочайники, электроподогреватели, прочее);
- Оружие гражданского образца и его основные части. Части служебного огнестрельного оружия.