

Повторный ремонт по гарантии по закону о защите прав потребителей



Приобретая товар, потребитель надеется на его высокое качество, добросовестность продавца и изготовителя. Однако даже новые изделия имеют заводские дефекты или скрытые поломки, полученные в ходе транспортировки или хранения. Выявление брака покупки, передача ее для гарантийного ремонта способны испортить настроение каждому.

Этот процесс отнимает время и нервы. А если учесть, что и продавцы, и изготовители не спешат ремонтировать вещи за свой счет, и всячески пытаются обвинить в поломках потребителя, назначая сомнительные экспертизы, то отремонтированное изделие можно ожидать месяцами. Если в товаре и после этого появляется брак, желание его эксплуатировать исчезает вообще.

Федеральный закон «О защите прав потребителей» не устанавливает количество обращений покупателя к продавцу по причине гарантийного ремонта изделия. Некачественный товар можно сдавать хоть 10 раз, если дефекты появляются в нем один за другим.

Повторная поломка после гарантийного ремонта

Согласно п. 1 ст. 18 профильного закона, покупатель в случае обнаружения дефекта в период гарантийного обслуживания имеет право требовать:

- починки изделия по гарантии. Срок работ – до 45 дней;
- замены прибора на тождественный (вещь той же марки,

- модели, артикула) в срок от 20 до 30 рабочих дней;
- обмена изделия на аналогичное, но иной марки или модели с перерасчетом стоимости и возвратом разницы сумм в термины до 1 месяца;
- возврата денежных средств в сроки до 10 календарных дней.

Потребитель может предъявлять подобные требования только в том случае, если продавец письменно не уведомил его об имеющихся недостатках, например, при покупке товара, бывшего в употреблении.

Если изделие приобреталось, как новое, без видимых и описанных дефектов, покупатель направляет продавцу письменную претензию по 1-му из требований. Если сторона отказывается принимать документ, бумагу можно доставить рекомендованным письмом с уведомлением, сохраняя квитанцию.

Передавая претензию лично в руки, необходимо требовать проставления отметки о ее принятии на экземпляре заявителя.

Пункт 5 указанной нормы обязывает реализатора рассмотреть претензию стороны, принять вещь, вышедшую из строя, осуществить ее проверку, ремонт, замену, либо вернуть деньги в указанные сроки.

Законодатель в п. 6 ст. 18 освобождает покупателя от обязанности доказывать, что поломка изделия произошла по вине продавца. Пока последний не докажет обратного, до истечения гарантийного срока он несет полную ответственность за исправность реализуемых изделий, обязан удовлетворить законные требования стороны и принять товар на проверку в указанные сроки.

Передача вещи оформляется актом приема-передачи, в котором указываются все характеристики, индивидуальные особенности и видимые дефекты изделия. Здесь же прописываются пояснения покупателя о неисправности приобретения. Документ составляется в 2-х экземплярах, подписывается сторонами и сохраняется.

Согласно ст. 191, 193 ГК РФ исчисление сроков начинается со дня, следующего за днем, когда произошло то или иное обстоятельство. Термин истекает через определенное количество дней. Поэтому продавец обязан удовлетворить законные требования покупателя в день окончания срока, а не на следующий.

Законодатель не обязывает покупателя ремонтировать некачественное изделие, бесконечно, даже если вещь находится на гарантии. Именно поэтому потребителю и предложены варианты решения проблемы, изложенные в п. 1 ст. 18 ФЗ «О защите прав потребителей». Да и пользоваться прибором, который постоянно находится в мастерской, практически невозможно.

Однако есть категории товаров, которые придется повторно чинить. Это – сложные механизмы, например, бытовая техника или транспорт. Полный перечень таких устройств изложен в Постановлении Правительства РФ от 10.11.2011 г №924.

Относительно этой категории товаров действуют иные нормы, согласно которым требовать возврата денежных средств за прибор ненадлежащего качества можно только в течение 14 суток со дня покупки.

После – сдать технически сложный товар в магазин можно только если:

- определено, что вещь имеет дефекты, устранение которых невозможно, ее нельзя эксплуатировать, либо выявленные недостатки ведут к повторному ремонту;
- товар неоднократно и длительно (свыше 1-го месяца) ремонтировался в мастерской на протяжении 1-го гарантийного года;
- дефекты в изделии не были устранены вовремя.

Если 14-дневный срок пропущен и не соблюдено ни одно из описанных условий, прибор придется ремонтировать многократно.

Гарантийный срок приостанавливается, как только товар с

разными или идентичными поломками попадает в специализированную мастерскую. Это логично, ведь во время ремонта покупатель не пользуется изделием. По возвращению потребителю, сроки гарантии возобновляются.

Важно! Мастер обязан проставить в гарантийном талоне отметки о дате, продолжительности, характере ремонта с описанием всех особенностей. Следите за правильностью внесенных данных!

Гарантийный срок – это временной промежуток, в течение которого:

- потребитель может предъявить претензию продавцу, если выявит дефекты товара;
- изготовитель и реализатор ручаются за бесперебойное функционирование механизма с сохранением всех функций и характеристик.

В связи с этим они обязаны бесплатно отремонтировать изделие, если оно сломалось в период гарантии, при условии, что покупатель предоставил пакет документов на прибор, не ремонтировал его самостоятельно, отсутствуют доказательства неправильной эксплуатации, перевозки или хранения товара.

Этот срок определяется производителем или продавцом, его исчисление начинается со дня передачи устройства покупателю.

Важно! Факт продажи (оплаты) товара не тождественен его получению. То обстоятельство, что сторона получила изделие, подтверждается актом приема-передачи товара.

Если гарантийный срок четко не установлен, он равен 2-м годам.

Гарантия на сезонные товары отсчитывается со дня наступления определенной поры года, а не с момента передачи товара. Потребителю следует уточнять, на что именно распространяется срок – на весь прибор (вещь) или только на ее комплектующие (детали).

Наиболее волнующий вопрос – сроки гарантийного ремонта. Никому

не хотелось бы держать приобретенный товар в сервисном центре месяцами. На какие же нормы ссылаться потребителю при предъявлении претензии неторопливому мастеру?

По закону, гарантийный ремонт должен проводиться немедленно, а если это невозможно – в максимально короткий срок, если стороны не договорились об ином. В любом случае, термин гарантийного ремонта не может превышать 45 календарных дней.

Ссылки мастера на отсутствие необходимых деталей, высокую рабочую загруженность не являются причиной для продления сроков.

Внимательно читайте документы! Если в них причиной для продления сроков ремонта выступают отсутствие запчастей – не подписывайте их.

Если же изделие в течение года ремонтировалось более 30 дней подряд и в этот период не могло эксплуатироваться, потребитель имеет право требовать его замены или возврата уплаченных средств, поскольку такой дефект признается существенным.