

Предоставление аналогичного товара на время ремонта



Если вы приобретаете изделие долговременного пользования и в нем обнаруживаете недостатки, которые можно исправить путем проведения гарантийного ремонта, то на основании пункта 2 статьи 20 закона «О защите прав потребителей» смело требуйте предоставления вам временно в пользование другого, такого же изделия и с такими же качествами во временное пользование, пока ваше изделие будет находиться в ремонте.

При этом стоит помнить, что продавец не обязан сам предложить вам замену. Он обязан только принять в ремонт ваше изделие. Но если вы потребуете подмену, отказывать вам он права не имеет.

В качестве примера можно сказать, что если вы купили холодильник и он перестал работать, как положено, то на время ремонта вы можете требовать другой холодильник и при этом, продавец должен доставить его вам за свой счет.

Обязанность продавца в предоставлении покупателю товара, заменяющего тот, который находится на ремонте

Законодательство о защите права потребителя в статье 18 закона закрепляет право покупателя, при обнаружении недостатков в товаре, требовать немедленного устранения этих самых недостатков.

Это один из нескольких возможных вариантов для реагирования и право его выбора дано исключительно покупателю.

Срок устранения недостатков в изделии не может превышать 45 дней. В противном случае, у покупателя возникает право на получение неустойки.

Если дело касается изделия продолжительного пользования, то продавец (изготовитель) должен предоставить во временное пользование и абсолютно бесплатно, другое, точно такое же изделие. Допускается предоставление другого изделия, но с такими же характеристиками и возможностью использования по назначению.

Подменное изделие предоставляется на весь срок гарантийного ремонта. А само предоставление должно иметь место не позже срока в три дня с момента принятия изделия в гарантийный ремонт.

Доставка изделия покупателю обеспечивается за счет продавца (изготовителя).

Не забывайте, что не каждый товар длительного пользования попадает под положения этого закона.

Некоторые товары находятся в закрытом исчерпывающем перечне исключений:

- Автомобили и мотоциклы. К ним также добавлены прицепы и номерные агрегаты. К исключениям не относятся изделия используемые инвалидами;
- Прогулочные средства и средства плавания;
- Все виды мебели;
- Электрические приборы личного персонального использования (фены, зубные щетки, утюжки для разглаживания волос, медицинские электроприборы, электрические пледы и одеяла, электропростыни, электрические бритвы);
- Электрические приборы для приготовления пищи (электропечи, микроволновые печи, тостеры, кипятильники, электрические чайники);
- Гражданское оружие и части от него.

В случаях обращения к продавцу или изготовителю изделия, все сразу ясно. Есть положения закона, есть обязанность их исполнять. Но нередко сложности возникают при обращении с требованием провести гарантийный ремонт в уполномоченной производителем организации.

Если вы купили мобильный телефон в магазине, а сдали его в ремонт по гарантии в сервисный центр, который указан в гарантийном талоне. И при этом, пришли в магазин с требованием предоставить вам другой, подменный телефон на время ремонта. Магазин вам отказывает в такой услуге и направляет в сервисный центр с таким требованием.

Законны ли действия магазина?

Давайте проясним ситуацию и обратимся к положениям закона.

В законе «О защите прав потребителей» сказано, что обязанность предоставления подменного изделия продолжительного пользования лежит именно на стороне, которая взялась произвести гарантийный ремонт.

Таким образом, если вы придете в магазин сдать изделие в ремонт по гарантии и магазин его примет, то обязанность найти вам подмену лежит на магазине. При этом у магазина есть всего три дня на выполнение подобного требования.

Если вы принесли товар сразу в сервисный центр, то магазину предъявить требование предоставить вам подмен вы не можете. Эту обязанность в полном объеме принимает на себя именно сервисный центр, как организация, уполномоченная производителем на проведение гарантийного ремонта.

Это положения пункта 2 статьи 20 закона «О защите прав потребителей», которые обязательны для исполнения на всей территории РФ.

Законодательством о защите прав потребителей, как в самом ГК РФ, так и в федеральном законе отсутствует обязательная форма

заявления. Сказано только, что такое требование предъявляется письменно.

Таким образом, подобное заявление пишется в свободной форме. И подается адресату с получением отметки о принятии.

С момента принятия требования у продавца есть всего три дня на удовлетворение требования. В противном случае, покупатель получает законное право на получение неустойки.

При предъявлении требования предоставить подменное изделие на срок гарантийного ремонта не стоит забывать о том, что не все товары попадают под действие нормы о предоставлении подмены. Есть и некоторый список исключений.

За нарушение сроков предоставления подменного изделия, законом предусмотрена гражданская ответственность. Таким образом, организация, нарушившая правила предоставления подменного товара, будет обязана оплатить покупателю неустойку в размере 1 % от стоимости ремонтируемого товара за каждый день просрочки.

При этом к такой ответственности привлекается организация, которая приняла изделие в ремонт по гарантии, независимо от того, магазин это или сервисный центр.

Согласно нормам, указанным в статье 23 закона «О защите прав потребителей», нести ответственность за отказ в предоставлении подмены может и сервисный центр.

Закон дал право потребителю требовать в качестве подмены только тот товар, который по своим качествам идентичен с тем, что передан на гарантийный ремонт.

Это говорит о том, что если вы решили написать такое заявление, то укажите свойства изделия, которые обозначены в технической документации к прибору. Продавец будет обязан предоставить вам товар с такими же характеристиками для использования по назначению.