

Претензия на гарантийный ремонт купленного товара



Несмотря на гарантированную защиту прав потребителей действующими законами, не все потребители могут отстоять свои права при покупке некачественного товара. Это актуально, если речь идет о дорогостоящей технике или аппаратуре.

Сложившаяся ситуация объясняется неосведомленностью покупателей о предоставленных им возможностях и нежеланием некоторых недобросовестных продавцов исполнять требования закона.

Использование правил обмена или возврата товаров поможет сэкономить средства, потраченные на сомнительную покупку.

Претензия на ремонт товара по действующей гарантии

Гарантия выдается не только на купленный товар, но и на услуги по произведенному ремонту. Если устные переговоры с продавцом товара или мастерской по ремонту, услугами которой вы остались недовольными, не увенчались успехом, то подайте претензию в письменном виде.

Особых требований к ее написанию в законе не содержится. Обязательно укажите все обстоятельства, которые прояснят ситуацию и помогут быстрее разобраться в ней:

- сообщите полные данные о себе, чтобы с вами могли связаться в любой момент;
- кем производился ремонт или где и когда был приобретен некачественный товар;
- в чем заключаются недостатки товара или оказанных услуг.

Здесь следует подробно описать, что именно не устраивает в работе купленной или отремонтированной техники;

- суть просьбы (заменить или отремонтировать товар, вернуть деньги).

Претензия подписывается заявителем и проставляется дата ее написания. Во избежание недоразумений или последующего отказа адресата претензии в подтверждение ее получения составьте документ в двух экземплярах.

Он должен расписаться в ее получении на экземпляре заявителя. Если получатель претензии категорически отказывается поставить свою подпись, то не тратьте время и просто отправьте претензию почтой: заказным письмом с уведомлением о вручении.

У получателя претензии имеется десять дней на принятие решения по ней. В течение этого срока ему надо вернуть клиенту деньги, заменить товар, произвести его ремонт или написать обоснованный отказ.

Если претензия была проигнорирована и никакого ответа получено не было, взыщите с продавца неустойку в размере одного процента от стоимости товара или услуг в судебном порядке. При нежелании затевать судебное дело с этим же вопросом обратитесь и в отделение Роспотребнадзора.

Все расходы по ремонту во время действия гарантийного срока ложатся на продавца.

Он производит оплату работы ремонтных мастерских, с которыми состоит в договорных отношениях. В этих целях организация, реализующая товар, отчисляет определенный процент от продажи техники. Если эти суммы оказались неиспользованными и гарантийный ремонт не производился, то они возвращаются продавцу в виде доходов. Оплата им услуг ремонтных организаций производится в обычном порядке на основании договора.

Сервисный центр по ремонту техники подготавливает отчеты о произведенных гарантийных ремонтах на основании следующих

документов :

- договора с реализующей товар организацией;
- претензии потребителя товара;
- акта о недостатках товара или заключения эксперта;
- гарантийного талона;
- наряда на ремонтные работы;
- документа об использованных материалах и запасных частях;
- акта сдачи-приемки выполненных ремонтных работ потребителю.

Сервисный центр не вправе отказывать в ремонте некачественной техники, ссылаясь на его дороговизну, так как средства на его проведение имеются в достаточном количестве и выделяются продавцом.

После завершения всех работ по устранению дефектов товара ремонтной организацией и покупателем подписывается акт сдачи-приемки выполненных работ, в котором обязательно отражаются:

- дата поступления информации от покупателя касательно выявленного им дефекта;
- дата получения товара для ремонтных работ;
- дата завершения ремонта;
- описание дефектов и результаты принятых по их исправлению мер. Если дефекты неустранимы, то следует указать об этом;
- информация об использованных материалах или запасных частях. Если при ремонте возникла необходимость внести изменения в конструкцию, то данный факт должен быть зафиксирован;
- дата возврата товара потребителю.

Время проведения ремонта исключается из общего срока гарантии на товар. Если на устранение дефектов понадобилось 15 дней, то срок гарантии на купленный товар продлевается еще на 15 дней.

Сервисный центр может устанавливать отдельные гарантийные

сроки на некоторые запасные части. При неполучении товара из ремонтной мастерской в оговоренные договором сроки, требуйте оплаты неустойки в размере одного процента от стоимости товара за каждый день просрочки.

В течение гарантийного срока производитель товара обязан устранять выявленные изъяны в товаре за свой счет. Этот срок считается с момента покупки покупателем товара, а не со дня его изготовления. Допускается установление такого срока продавцом, если производитель данный момент не предусмотрел.

Некоторые недостатки в товаре можно выявить только при его эксплуатации. Как правило, это обычно происходит в течение первого года использования товара. Если срок гарантии вообще не был установлен, обратитесь в течение разумного срока.

Конечно, никто не будет рассматривать вашу претензию, если вы придете к продавцу спустя несколько лет. Если прошло немного времени, есть шанс получить деньги за товар или отремонтировать его.

Если вины покупателя в выявленном дефекте не усматривается, то по закону «О защите прав потребителей»:

- требуйте замены товара на аналогичный;
- замените некачественный товар на товар другой марки с пересчетом его стоимости;
- приобретите любой другой товар также с пересчетом его цены;
- настаивайте на производстве ремонта товара за счет продавца либо производителя;
- если есть сомнения в объективности экспертов продавца, проведите независимую экспертизу товара с возмещением вам расходов на нее;
- требуйте возврата денег, потраченных на покупку товара ненадлежащего качества.

Потребитель вправе сам решить, каким образом ему стоит поступить в данной спорной ситуации. Продавец не имеет права

навязывать покупателю производство ремонта товара: право выбора способа решения проблемы принадлежит только покупателю. Настойчивость продавца может послужить поводом для предъявления покупателем претензии.

Если решились на гарантийный ремонт, то не надо при этом производить каких-либо оплат сервисному центру. Для клиента он производится совершенно бесплатно.

При возникновении споров по поводу наличия и причин появления дефектов в товаре стоит назначить его экспертизу. Она проводится за счет продавца или сервисной организации. При наличии сомнений в ее объективности, потребитель вправе заказать эти услуги в иной независимой организации. Если ее результаты окажутся в пользу покупателя, то все расходы по ее проведению будут ему возмещены.

Прежде чем сдать на ремонт купленную неисправную технику или иной товар, проследите, чтобы при его приеме в квитанции было отражено следующее:

- подробно описаны все явные повреждения товара, дефекты внешнего вида (царапины);
- передаваемые сопутствующие товары (зарядные устройства, клавиатура, аккумуляторы, наушники и другие);
- детально и конкретно указано в чем заключаются жалобы клиента (какие кнопки не работают, какие функции отсутствуют).

Все это необходимо для того, чтобы обезопасить себя от действий недобросовестных работников сервисного центра, заинтересованных в том, чтобы данный случай не был отнесен к гарантийным, и могущим нанести иные повреждения.

По закону «О защите прав потребителей» исправление дефектов должно быть произведено незамедлительно. Но для качественного выполнения работ необходимо время для тщательного осмотра товара, выявления его недостатков. Обычно на производство ремонта отводится не более семи дней.

Неполучение отремонтированного товара в эти сроки дает основание потребовать денежную компенсацию за товар, соразмерную его стоимости. Каждый просроченный день в ремонте обернется для сервисного центра штрафом в размере одного процента от стоимости товара.

Оправдание задержки ремонта отсутствием в ремонтной мастерской нужных запасных частей не считается уважительной причиной и не должно влиять на срок ремонта.

На время ремонта товара потребуйте аналогичный в пользование (статья 20 закона «О защите прав потребителей»).

Одной из причин отказа в гарантийном ремонте является отсутствие на руках у потребителя самого гарантийного талона.

Если удалось доказать факт приобретения товара именно в этой торговой организации, то отсутствие гарантийного талона не может препятствовать его замене или ремонту.

Сохраняйте чеки при покупке дорогостоящей техники до тех пор, пока не убедитесь в исправности покупки или до окончания гарантийного срока.

При потере чека не стоит отчаиваться. Ведь имеются и иные способы доказать факт покупки в конкретном месте:

- показания свидетелей, бывших очевидцами при совершении сделки;
- записи камеры видеонаблюдения;
- ведомости продавца;
- штрих-код товара, содержащий информацию о его изготовителе и продавце.