

Продлевается ли гарантийный срок на время ремонта?



Приобретая в торговой точке любой товар, вы автоматически становитесь участником (стороной) сделки купли-продажи, подтверждающим заключение которой обычно служит кассовый, товарный чек или квитанция. А любой заключенный договор, как следует из положений Гражданского кодекса, подразумевает предоставление сторонами гарантий друг другу.

Одним из видов обязательств со стороны продавца является назначение гарантийного срока, устанавливаемого производителем или, если тот этого не сделал, самим продавцом.

Следует отметить, что изготовитель/продавец не принуждаются законодателем к определению периода гарантии, однако если ни тот, ни другой этого не сделали, вступает в силу гарантийный срок, устанавливаемый государством и составляющий 2 года с момента передачи изделия в полное распоряжение клиента (приобретателя).

Гарантийный срок не назначается для продовольственных товаров и некоторых видов непродовольственных — для них устанавливается, уже в обязательном порядке, срок годности.

Если вы обнаружили в приобретенной ранее вещи серьезный изъян, не позволяющий использовать ее в полной мере, и срок гарантии еще не истек, просите продавца обменять товар на такой же хорошего качества, вернуть потраченные вами деньги или произвести бесплатно ремонт для устранения выявленных недостатков.

Увеличивается ли гарантийный срок на время осуществления ремонта?

Понятно, что потребителю, вынужденному сдать имеющее изъян изделие в ремонт, хочется получить его назад как можно скорее.

И, в целом, Закон о защите прав потребителей в этой ситуации на стороне клиента, поскольку в статье 20 предусмотрено, что ремонтные работы должны быть закончены (не важно, продавцом или производителем) в кратчайшие возможные сроки.

Тем не менее, тот же закон определяет максимальный период ремонтных работ, на который можно заключить соглашение с клиентом в 45 дней.

В итоге с большой вероятностью выйдет, что именно этот срок и будет указан в акте передачи в ремонт, который вам предложат подписать. Это само по себе законно, следовательно, единственный способ сократить указанный период – постараться договориться о сокращении срока.

Но какая бы продолжительность времени ни была установлена, можете не беспокоиться об истечении гарантийного срока на сданное вами изделие: как явствует из части 3 статьи 20 указанного выше документа, исчисление срока на период проведения ремонтных работ приостанавливается – до момента приема вами починенного товара.

Согласно положениям последней редакции Гражданского кодекса Российской Федерации, срок гарантии, или гарантийный срок, может определяться или конкретной конечной датой, или промежутком времени определенной протяженности, измеряемым, в зависимости от доброй воли производителя или продавца, в годах, месяцах, днях или часах.

Независимо от того, какого типа гарантийный срок действует на изделие, он должен быть указан в сопутствующей документации.

Чаще всего приобретатель изделия сталкивается со сроком второго типа: с момента покупки им вещи начинается обратный отсчет периода, в течение которого производитель обязуется осуществлять бесплатный ремонт продукции, ее обмен или возврат истраченных вами денег.

Бывает еще срок бесплатного сервисного обслуживания, который обычно длится дольше и подразумевает лишь выполнение ремонтно-сервисных работ в отношении объекта заключенного договора.

Гарантийный срок на одно изделие может быть назначен только один. Сроки гарантии и бесплатного сервисного обслуживания могут накладываться друг на друга.

Следует рассмотреть конкретный пример. Если вы приобрели микроволновую печь 21 марта 2011 года, срок гарантии на нее, определенный производителем, равен 18 месяцам, а период бесплатного сервисного обслуживания – 36 месяцам, то, в соответствии с пунктом 2 статьи 19 Закона о защите прав потребителей, первый оканчивается 21 сентября 2012 года, а второй – 21 марта 2014 года; то есть обратный отсчет в обоих случаях начинается с даты покупки вами продукции.

Кроме того, согласно статье 193 Гражданского кодекса, если последний день гарантии на купленный вами товар приходится на выходной или праздничный день, срок продлевается до первого рабочего дня.

К примеру, если гарантийный срок истекает в субботу 12 июня (праздничный день), то последний день, когда вы имеете право предъявить к продавцу претензию, – понедельник 14 июня, поскольку и воскресенье 13 июня – нерабочий день. Такой вывод можно сделать не только из указанной статьи, но и из статьи 112 Трудового кодекса России.

В этом случае срок месяца продлевается. Но возможна и обратная ситуация: если срок гарантии исчисляется в месяцах, то, как следует из пункта 3 статьи 192 Гражданского кодекса, окончание срока приходится на конец последнего расчетного месяца, даже

если в нем нет такого числа.

То есть если вы купили товар со сроком гарантии 6 месяцев 31 мая 2011 года, гарантийные обязательства производителя/продавца истекают 30 ноября того же года (а не 1 декабря, как можно было бы подумать).

Особый вопрос – приостановка отсчета гарантийного срока на время проведения производителем/сервисным центром ремонтных работ. Согласно уже упоминавшемуся пункту 3 статьи 20 Закона о защите прав потребителей, исчисление периода гарантии приостанавливается на время, в течение которого вы не могли использовать приобретенную вещь.

Продолжительность такого срока – с момента вашего обращения с претензией к продавцу до передачи вам отремонтированной вещи.

Чтобы не возникало путаницы, упомянутый закон предписывает фиксировать в сопроводительной документации четыре даты:

- вашего обращения к продавцу с просьбой исправить обнаруженный дефект;
- передачи вами товара (с подписанием соответствующего акта) продавцу;
- окончания ремонтных работ;
- приема вами отремонтированного изделия (также с подписанием акта).

Согласно действующему законодательству, срок гарантии не исчисляется именно с первой до последней даты. Следовательно, для сервисного центра крайне важно вовремя сообщить вам о возможности забрать вещь, чтобы избежать обвинения в просрочке.

Как уже упоминалось ранее, максимальный установленный законодателем срок ремонтных работ составляет 45 суток; обычно он и указывается в соглашении на передачу вещи в ремонт.

Если производитель работ нарушил сроки, вы вправе требовать в

письменном виде компенсации за каждый день в размере 1% от стоимости вещи.

Следует рассмотреть пример. Если ремонт сданного вами товара продлился 10 суток (к примеру, с 2 по 11 июня), а первоначальный срок гарантии заканчивается 15 июля, то он будет продлен на эти 10 дней, то есть до 25 июля.

Чтобы сдать товар в ремонт и позже продлить установленный производителем или продавцом гарантийный срок, следуйте приведенному ниже плану:

- Передайте продавцу (лично или заказным письмом через Почту России) письменно оформленную претензию с требованием устранить обнаруженные дефекты. Документ составьте в двух экземплярах – один для себя, второй для продавца – и подпишите каждый из них. Наличие подписи второй стороны крайне желательно, но роли в судебном разбирательстве играть не будет;
- Привезите негодное изделие в торговую точку и передайте представителю продавца. В течение передачи вещь должна быть при вас осмотрена и протестирована; кроме того, должен быть составлен и подписан обеими сторонами акт приема-передачи, копия которого должна быть предоставлена вам;
- Получая отремонтированный товар, тщательно осмотрите его на предмет исправления старых изъянов и обнаружения новых;
- Получите и подпишите бумагу, свидетельствующую о проведении ремонтных работ. В документе, согласно части 3 статьи 20 Закона о защите прав потребителей, должны быть указаны все вышеприведенные даты, перечень выявленных дефектов, продолжительность ремонта, список использованных при проведении работ материалов и запасных частей;
- Не лишним будет попросить продавца или представителя сервисного центра проставить отметку о проведенном ремонте и в гарантийном талоне: это поможет не

запутаться в дальнейшем при исчислении окончания срока обязательств производителя перед вами;

- Не забывайте тщательно проверять все предоставляемые вам для подписи документы, сверяя не только даты, но и остальные значимые данные (к примеру, список замененных/использованных деталей и изначально выявленных изъянов): если в документ закрадется ошибка, будет крайне сложно в дальнейшем не только вычислить срок окончания гарантии, но и доказать, что товар в очередной раз сломался не по вашей вине, а, к примеру, из-за некачественно произведенного ранее ремонта;
- Еще одна весомая причина сверять данные – возможность возникновения ситуации, при которой представитель сервисного центра, кроме требуемых работ, осуществляет дополнительные, которых не было в заявке, а после вам выставляют денежные претензии. Если вы не оговаривали заранее выполнение такой работы, вы имеете полное право ее не оплачивать;
- Требуйте за каждый день просрочки (сверх указанного срока) компенсацию объемом 1% от стоимости товара за каждые лишние сутки. Такое право также дано вам Законом о защите прав потребителей.