

# Продлевается ли гарантия на время ремонта по законам РФ?



Передавая товар покупателю, продавец информирует его о наличии срока гарантии на данное изделие. Если в указанный период потребитель обнаружит в товаре какие-либо недостатки или неисправности, которые произошли не по его вине, он имеет право обратиться к продавцу или производителю с требованием устранить поломку безвозмездно.

Закон РФ «О защите прав потребителя» действует в интересах покупателей. Так в ст. 20 данного законодательного акта говорится о том, что производитель или продавец обязаны принять неисправный товар для устранения поломки.

Сделать это необходимо в кратчайшие сроки. В крайнем случае, когда исправить поломку незамедлительно не получится, то продавец и покупатель могут заключить соглашение, где будет указан срок гарантийного ремонта.

**Следует помнить, что максимальным сроком гарантийного ремонта является 45 дней.**

В большинстве случаев исполнитель даже не обсуждает вопрос незамедлительного ремонта товара по гарантии. Чаще всего в акте передачи товара в мастерскую указывается срок в 45 дней, и покупателю приходится с этим соглашаться.

Большинство потребителей не знают своих прав, и не борются за непродолжительный ремонт. Поэтому возврата отремонтированного товара приходится ждать максимум 45 дней.

## Продление договора гарантийного

# **обслуживания на период ремонта**

Многих покупателей, которые сталкиваются с гарантийным ремонтом, часто волнует вопрос, изменится ли этот срок в связи с тем, что товар некоторое время будет находиться в мастерской.

**Согласно ч. 3 ст. 20 Закона «О защите прав потребителя» срок гарантийного ремонта продлевается на тот отрезок времени, в течение которого товар находился в ремонте, а его владелец не мог использовать его по назначению.**

**Как определяется временной промежуток, на который будет продлен гарантийный срок?**

Его отсчет начинается со дня обращения покупателя с требованием об устранении поломки и заканчивается датой возврата товара владельцу.

**Когда товар передан в сервисный центр или мастерскую, срок гарантии приостанавливается.**

Чтобы продлить гарантийный срок на товар, который имеет некоторые неполадки или брак, потребителю необходимо выполнить следующие действия.

**Составьте письменную претензию и передайте ее продавцу товара или изготовителю.**

**Что следует указать в претензии?**

Прежде всего, необходимы личные данные самого покупателя и продавца, дата приобретения товара, место покупки, описание всех обнаруженных неполадок с подробным их описанием, требования, выдвигаемые клиентом.

В конце документа покупатель ставит свою подпись и дату составления документа.

**Документ составляется в двух экземплярах. Первый передается**

**продавцу, а второй, с отметкой продавца о приеме и его подписью, остается у покупателя.**

**Принесите товар с производственным браком производителю, продавцу или уполномоченному представителю.**

При передаче товара составляется специальный акт. В нем исполнитель указывает причину, по которой покупатель к ним обратился, а также результат проверки товара. Также именно этот документ содержит данные о сроке ремонта.

Покупатель должен иметь копию данного документа, чтобы в случае возникновения недоразумений, он мог доказать факт передачи изделия на гарантийный ремонт.

Если вам не дают такую копию, не отступайте, а настаивайте на ее выдаче, тем более что это в ваших интересах.

При возврате товара из ремонта внимательно его осмотрите, удостоверьтесь, что он работает, а все недостатки устранены.

**Исполнитель при передаче товара покупателю обязан вручить документ, в котором содержится информация о гарантийном ремонте.**

Это обязательное требование к исполнителю, которое закреплено ч. 3 ст. 20 Закона «О защите прав потребителей».

**Клиент получает специальный документ, в котором содержится следующая информация:**

- Дата обращения покупателя с требованием о проведении гарантийного ремонта указанного товара;
- Дата поступления товара в сервисный центр или мастерскую;
- Наличие поломок, их подробное описание, и что было сделано ремонтниками, чтобы их устранить;
- Количество дней, в течение которых товар находился на ремонте;
- Какие детали и запчасти использованы при устранении

- неполадок;
- Дата возврата товара владельцу.

Кроме этого документа в мастерской в гарантийном талоне должна ставиться отметка о выполнении ремонтных работ, печать и подпись мастера, устранявшего неисправности.

Если такая отметка стоит, то в дальнейшем, покупатель сможет доказать факт появления недостатков в товаре по вине производителя и период нахождения товара на гарантийном ремонте.

Документы, о которых мы упомянули выше, в дальнейшем могут быть использованы для продления срока гарантии на товар, если у продавца возникнут какие-нибудь вопросы по этому поводу.

**В том случае, когда потребитель обращается к исполнителю с требованием принять на ремонт товар, находящийся на гарантии, а исполнитель его принимает, так как признает случай гарантийным, вся процедура передачи товара должна состоять из определенных этапов:**

- Покупатель обращается к продавцу с требованием устранить неполадки, возникшие в период эксплуатации товара, находящегося на гарантийном сроке. Требования оформляются в письменном виде в двух экземплярах;
- Покупатель передает товар продавцу. При передаче составляется акт. В документ записываются такие данные: дата передачи неисправного товара, личные данные клиента и продавца, сведения о поломках (требуется подробное описание), наличие видимых повреждений и дефектов, заводской номер, состояние заводских пломб (если таковые имеются), согласие продавца удовлетворить требование покупателя, так как случай является гарантийным. Если товар, который вы передаете продавцу для устранения неполадок, весит более 5 кг, вы имеете право потребовать доставить товар по месту назначения безвозмездно (за счет продавца);

- Осмотр товара. Проверить изделие лучше всего непосредственно при его передаче. Таким образом, можно избежать различных фальсификаций со стороны исполнителя. Если проверка будет проведена позже, то товар тщательно упаковывается, и на нем ставятся подписи продавца и покупателя, чтобы никто не смог вскрыть товар до того, как будет проведена экспертиза его состояния;
- Вы как покупатель, просто обязаны присутствовать во время проведения проверки товара. В противном случае вы можете не согласиться с результатами проверки и потребовать их пересмотра;
- Потребитель имеет право на подменный товар. Это происходит в том случае, если в ремонте находится товар длительного пользования. Продавец обязан принять ваше заявление о выдаче подмены, и выполнить данное требование в течение трех дней.

**Продавец не обязан предупреждать покупателя о таком праве, как подмена. Это полностью должно исходить от покупателя.**

**Обратите внимание! В некоторых случаях отказ в выдаче подмены будет вполне законным. В соответствии с Постановлением Правительства РФ существует перечень товаров, на которые не распространяется правило подмены на время гарантийного ремонта.**

К таким товарам относятся транспортные средства, электрические товары, которые применяются лично человеком, и при использовании соприкасаются с кожей или слизистой.

А также товар, который используется для приготовления пищи, мебель, некоторые виды оружия.

**Когда товар возвращается покупателю, процедура происходит примерно по такому плану:**

- исполнитель сообщает клиенту об окончании ремонта;
- клиент осматривает товар;

- проверка товара в действии;
- передача документа о проведенной работе, в котором указана дата поступления изделия в сервис, срок ремонта, описание неисправностей, запчасти, использованные при ремонте, факт исправления дефектов, дата передачи товара клиенту.

### **Нюансы гарантийного ремонта**

Иногда исполнитель позволяет себе самостоятельно принимать решения по ремонту товара, которые предполагают некоторые изменения в изделии, и дополнительную оплату (например, переустановка операционной системы на компьютере). Исполнитель не имеет право предпринимать данные шаги, не посоветовавшись с клиентом.

**Если товар не будет возвращен в положенный срок, за каждый день просрочки назначается неустойка. Она равна 1 % от стоимости товара. Предусмотрено продление срока гарантийного ремонта на период нахождения товара в сервисе.**

**Если исполнитель самовольно выполнил дополнительные работы по усовершенствованию товара, то клиент имеет право не оплачивать данную услугу. А исполнитель не имеет никакого права требовать с него соответствующей оплаты.**

**Что делать в том случае, когда продавец отказывается принять товар на гарантийный ремонт? В этом случае вы должны сделать следующее:**

- Обратиться к продавцу с письменным заявлением по поводу устранения неполадок за счет производителя или продавца;
- Провести проверку товара и определить гарантийность случая. Если продавец по результатам проверки заявит, что данный случай не является гарантийным, вам необходимо инициировать независимую экспертизу. Стоит заметить, что такая проверка с привлечением независимых экспертов осуществляется за ваш счет. Но если результаты

данной проверки подтвердят ваши требования, продавец обязан возместить затраты на проверку;

- Если продавец не выполняет ваших требований и заявление остается без внимания, вы имеете право подать исковое заявление в суд. Но перед этим, в соответствии с установленными правилами, направьте претензию на имя продавца или изготовителя. Это делается для того, чтобы решить спорный момент без обращения в суд;
- После того, как суд примет решение по иску, вам нужно получить исполнительный лист.

**Если вы не очень компетентны в данном вопросе, лучше всего обратиться за помощью к юристу.**

Некоторые товары длительного пользования могут быть заменены исполнителем на время устранения мастерами дефектов и неполадок товара, предоставленного покупателем.

Предоставить подменный товар исполнитель обязан в трехдневный срок после поступления требования от клиента.

При этом передаваемый во временное пользование товар, должен обладать аналогичными потребительскими качествами.

Доставку подменного товара по месту назначения осуществляет продавец или изготовитель (п. 2 ст. 20 Закона «О защите прав потребителей»).

**Обратите внимание! Не на все товары предоставляется подменный товар. В Постановлении Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55 можно найти перечень изделий, которые не передаются во временное пользование на период проведения гарантийного ремонта.**

В частности, в этом списке называются транспортные средства, предметы мебели, электрические приборы личного и медицинского назначения, некоторые виды оружия и их части.