

Просроченный гарантийный ремонт приобретенного товара



В жизни нередко случается так, что купленная вами вещь в самый неподходящий момент ломается. Но сдавать ее обратно в магазин не хочется. Как-то привыкли вы к ней за несколько дней или недель. Но так как вещь сломана, требуется ее починить.

Тут не обойтись без ремонтной мастерской, причем только сертифицированной, иначе есть риск утратить все права на гарантию.

Нарушение установленной продолжительности ремонта по действующей гарантии

Нередко случается, что сданная вами в ремонт по гарантии вещь, все никак не вернется из мастерской. А при посещении пункта приема техники в сервисном центре вам дают какие-то непонятные и абстрактные ответы. На все ваши требования вы так и не получаете внятного ответа. Что делать тогда?

В такой ситуации ознакомьтесь с положениями статьи 28 закона «О защите прав потребителей». Именно эта статья подробно разъясняет позицию законодателя на этот счет.

В данной норме права предписаны основные последствия нарушения сроков проведения ремонта. Этой статьей законодатель не ограничивается. Не забывайте, что если ваш конкретный случай не попадает прямо под положения данной статьи, то вы вправе ссылаться на правило аналогии нормы и действовать в рамках гражданского законодательства России.

Таким образом, если по разным причинам гарантийный ремонт не

был завершен в отведенный законом срок, то вы получаете право:

- Забрать товар из этой мастерской и сдать его в другую. Все затраты на транспортировку должны вам возместить в первой мастерской, которая просрочила ремонт. При этом чтобы сохранить гарантию, вторая мастерская тоже должна иметь сертификацию от производителя;
- Установить новые сроки гарантийного ремонта, если мастерская гарантирует, что выполнит все работы, и вы им поверили. При этом обязательно заключите об этом письменное соглашение;
- Требовать от мастерской значительного уменьшения стоимости ремонта (если ремонт платный и не по гарантии). Таким образом, за каждый день просрочки стоимость ремонтных работ будет снижаться на три процента. То же правило применяется и в случае, когда сроки ремонта установлены в часах, тогда по 3% будет сниматься за каждый час просрочки;
- Забрать вещь из ремонта и взыскать все убытки, которые возникли в связи с просрочкой.

Важно! Если вы приняли решение на снижение стоимости ремонта, то помните, что нажиться на этом у вас не получится, так как снижение стоимости не может превысить саму стоимость. Максимум, что удастся сделать, это полностью избежать оплаты ремонта, но денег получить от мастерской, при таком соглашении, не получится.

При любом раскладе обстоятельств, все свои недовольства нужно излагать только письменно. Недовольства высказываются в форме претензии.

Письменная претензия составляется в произвольной форме и должна содержать:

- Реквизиты сторон соглашения о проведении ремонта;
- Название документа должно быть «претензия»;
- Максимально подробное изложение всех обстоятельств,

- которые принудили составить и направить претензию, подробное указание дат и оговоренных соглашением сроков;
- Прямое и лаконичное изложение конкретных требований. Ссылки на нормы права (статьи 18 и 28 закона «О защите прав потребителей»);
 - Предложение решения проблемы мирным путем. При желании укажите, что если вас будут игнорировать, то вы обратитесь в суд;
 - Дата составления и личная подпись заявителя.

Претензию можно передать лично, но при этом потребуйте подтверждения о принятии документа. Также претензию можно направить и по почте ценным письмом с уведомлением о вручении.

Доказательства вручения претензии адресату сохраняйте у себя до полного исчерпания конфликтной ситуации.

Немаловажным является вопрос о сроках гарантии на технику после проведения гарантийного ремонта. Тут законодатель продумал возможность приостановления течения гарантийного срока.

Таким образом, если срок гарантии на купленную вещь составлял 12 месяцев, а поломка имела место быть на шестом месяце пользования и вы сдали товар в гарантийную мастерскую, то с этого дня течение срока гарантии приостанавливается до того момента, как вы примите отремонтированный товар в дальнейшее пользование.

Таким образом, 12 месяцев гарантии за вами закреплены законодательно. И все 12 месяцев вы сможете использовать для защиты своих прав.

Срок гарантийного ремонта соответствует сроку общей гарантии на товар. Что касается коммерческого ремонта, то сроки гарантии исправленного товара не прописаны в законодательстве и определяются исключительно соглашением о проведении ремонта.

Обычно мастерские гарантируют от двух недель до двух месяцев.

В течение этого периода, гарантия распространяется на тот узел, который ремонтировался и на детали, которые были применены при ремонте.

Статья 18 закона «О защите прав потребителей» регламентирует права покупателя технически сложного товара. Таким образом, если после покупки в течение 15 дней покупатель обнаружил недостатки в технически сложном товаре, то он может требовать от продавца полного возврата стоимости товара, может требовать и полной замены товара на точно такой же или на другой, но с такими же характеристиками.

Если срок в 15 дней прошел, то такое возмещение можно получить только при существенном нарушении сроков проведения гарантийного ремонта.

Законом также установлено время реакции продавца на предъявленные покупателем требования.

В соответствии со статьей 22 закона «О защите прав потребителей» продавец обязан отреагировать на претензию в срок не более 10-ти дней с момента получения таковой.

Вместе с этим, если продавец просрочил этот срок, то смело требуйте от него выплаты неустойки в размере одного процента от стоимости товара за каждый день просрочки. Такое правило прописано в статье 23 закона «О защите прав потребителей».

Есть еще некоторые нюансы возврата денежных средств за купленный товар, в котором обнаружены недостатки, дающие право на возврат:

- Если товар был куплен в рассрочку, то потребителю будет возвращена та сумма, которую он успел оплатить на день предъявления претензий к качеству проданного товара. Также, продавец полностью возмещает проценты, которые были начислены за предоставление рассрочки;
- Если товар покупался за счет потребительского кредитования, то продавец должен не только вернуть

стоимость товара, а также возместить покупателю все расходы, которые он понес в связи с оформлением кредита и выплаченные по кредиту проценты.

Иными словами, при возврате денег за товар, продавец также несет ответственность по возмещению расходов, которые покупатель понес при осуществлении покупки.