

Ремонт по гарантии согласно законодательству РФ



Представленные на рынке товары не всегда отличаются высоким качеством. Но вместе с тем каждый проданный товар должен соответствовать заявленному качеству. Но вследствие заводских недостатков определенные экземпляры могут не соответствовать заявленным характеристикам, иметь недостатки, вследствие которых использование купленного товара в соответствии с его назначением представляется невозможным.

Срок проведения ремонта по гарантии

Когда в купленном товаре обнаруживается дефект, обычно его меняют на другой товар или возвращают уплаченные за него деньги. Однако, когда речь идет о товарах, имеющих сложную техническую характеристику, замена, согласно законодательству о защите прав потребителей, не осуществляется.

Когда речь идет о такого рода товарах на производителей и продавцов возлагается обязательство по предоставлению срочной гарантии. Срок действия такой гарантии определяется самим производителем.

Вместе с тем при предоставлении товара покупателем на гарантийный ремонт, он должен осуществляться в ограниченное время. Так, максимальный срок ремонта может составлять 45 дней. Вместе с тем, срок ремонта должен составить объективно необходимое время, которое достаточно для устранения соответствующего недостатка.

Когда ремонт по гарантии оканчивается, лицо, ответственное за осуществление ремонта обязано уведомить покупателя об этом. При этом, если товар является малогабаритным, то забрать его с

ремонта должен сам покупатель. Если же габариты товара достаточно крупные и требует отдельной услуги по грузоперевозке, то его до дома покупателя доставляют за счет продавца.

Что включается в эти 45 дней?

В течение указанного срока продавец или иное лицо, ответственное за ремонт товара согласно гарантии, должны осуществить следующие действия:

- обнаружить заводской дефект или иную причину поломки;
- при необходимости обеспечивает новые запчасти;
- осуществляется установку новых запчастей и ремонт старых;
- уведомить покупателя об окончании ремонта или невозможности исправления поломки.

Если продавец или иное лицо, ответственное за ремонт товара пропускается данный срок, то у покупателя наступает правомочие требовать возврата денег за соответствующий товар, заменить его на новый. Также за каждый день просрочки в ремонте товара покупатель вправе требовать пенью по 1 % от стоимости товара. Покупателям рекомендуется оформлять свои требования в виде письменной претензии, которую необходимо направить по почте.

При передаче в магазин товара на ремонт согласно гарантии покупатель в обязательном порядке должен истребовать квитанцию либо иную приемную документацию, которая будет удостоверяет данный факт.

Такой документ должен содержать в себе следующие сведения:

- наименование магазина или лица, который принимает товар на ремонт по гарантии;
- данные покупателя;
- контактные сведения сторон;
- подробные сведения о товаре;
- описание товара по внешнему виду на предмет наличия либо

- отсутствия повреждений механического характера;
- описание элементов, которые входят в комплект товара и которые сдаются вместе с ним на ремонт;
- дата, в которую осуществляется прием товара магазином или иным ответственным за ремонт лицом;
- подробное описание дефекта, из-за которого лицо было вынуждено требовать ремонта технического товара по гарантии.

Магазин или иное лицо, ответственное за гарантийный ремонт могут потребовать от покупателя платежный документ, удостоверяющий покупку. Разумеется, передавать нужно лишь копии. Однако некоторые магазины могут потребовать их в оригинале.

В таких случаях оригиналы передавать можно, но необходимо снять для себя копии этих документов и потребовать продавца заверить их своей печатью. Ведь эти документы могут понадобиться в суде, когда магазин откажет в ремонте или просто будет чрезмерно затягивать срок ремонта.

Как уже говорилось, если товар имеет крупные габариты и весит более 5 килограмм, то обязательство по доставке и товара в магазин и обратно покупателю возлагается на сам магазин. Если же покупатель самостоятельно довез технику до ремонта, то он вправе требовать возмещения своих расходов на грузоперевозку.

Не каждый покупатель знает, что за период долгосрочного ремонта можно потребовать временной замены. Так, к примеру, если сломался холодильник, а его ремонт длится уже больше трех дней, то магазин по требованию покупателя обязан предоставить иной холодильник, пока не закончится ремонт.

В любом магазине должен быть свой фонд технического сложного товара, который должен подменять товар на ремонте. Разумеется, магазин не обязан предоставлять точно такой же товар.

Характеристики предоставляемого товара в техническом плане должны соответствовать характеристикам товара, поданного на

ремонт.

Если магазин по истечению трех дней со дня передачи товаров на ремонт не предоставит замену, то покупатель вправе требовать у него пеню в размере 1 % от стоимости товара за каждый день просрочки обязательства по замене товара.

Однако в законодательство предусмотрен ряд товаров, которые не подлежат замене на время ремонта в не зависимости от срока такого ремонта.

К таким видам товаров относятся:

- различные виды транспортных средств;
- электротехнические товары, используемые для обеспечения личной гигиены;
- электротехнические товары, используемые в приготовлении пищи;
- оружие гражданского назначения, огнестрельное оружие.

Таким образом, каждое лицо должно иметь возможность пользоваться возможностями товара, за который он заплатил, даже если он находится на ремонте.

При принятии товара после гарантийного ремонта, в первую очередь обратите внимание на следующие обстоятельства:

- Проверьте весь комплект товара на предмет полноценности и соответствии указанному в квитанции перечню, а также наличие механического повреждения, которого при сдаче не было. Если такие факты имеют место, то потребуйте, чтобы магазин исправил повреждения или восполнил комплектность;
- Потребуйте, чтобы магазин вернул чек за покупку товара обратно, если при сдаче на ремонт он передавался продавцу;
- Потребуйте от продавца составить специальный акт, который удостоверяет факт и дату окончания ремонтных работ, а также качество выполненного ремонта и замену

комплектующих и запчастей.

Именно указанные действия желательно лучше зафиксировать на фото или видео. Ведь именно они будут доказывать правоту требований покупателя в суде, если в дальнейшем между магазином и покупателем возникнет спор по поводу ремонта или возврата товара.

На основании того факта, что продавец растянул ремонт более чем за тридцать дней в течение одного года, покупатель вправе требовать возврата денег за товар. Такое же право возникает у покупателя в случаях, когда невозможно исправить поломку, вызванную заводским недостатком товара.

Обычно магазины отказывают в возврате средств за товар, так что нужно будет постараться доказать в суде свои доводы и правомочность своих требований. Фиксируйте все контакты с продавцами на фото или видео, а также документы, которые можно составлять в любом случае в форме акта.

В некоторых случаях продавцы не признают факт того, что поломка техники подпадает под гарантию. В таких случаях необходимо настаивать на проведении экспертизы, которая должна доказать, что поломка является следствием определенного заводского недостатка.

Продавец проводит экспертизу товара в обязательном порядке, если хочет отказать в ремонте. Покупатель же делает это по своему усмотрению. Когда продавец безосновательно отказывает в ремонте по гарантии, то покупатель вправе обратиться в суд, однако делайте это только после проведения частной экспертизы, так как не всегда поломка может являться следствием достаточного для ремонта по гарантии причины.

Так, следующие причины поломки не признаются случаями, когда продавцы обязаны предоставлять ремонт:

- если причиной поломки стало механическое воздействие, которое было оказано уже после покупки;

- если поломка стала следствием несоблюдения правил эксплуатации соответствующего товара.

Все остальные причины поломки, которые невозможно установить при внешнем осмотре товара, являются случаями, подпадающими под гарантийный ремонт. При этом доказывать обратное должен продавец, а не покупатель.

В свою очередь покупатель может отстаивать свои права путем направления жалоб в различные правозащитные учреждения. Так, на сегодняшний день главным государственным учреждением в сфере защиты прав потребителей является Роспотребнадзор.

Данный орган обладает полномочиями накладывать санкции на продавцов и производителей. Однако заставить их исполнить требования потребителей он не может.

Отношения по купле-продаже товаров и услуг являются гражданско-правовыми, так что в них не могут вмешиваться государственные учреждения. Все споры, вытекающие из данных правоотношений, решаются судом при подаче искового заявления одним из них.