

# Ремонт стиральной машины по гарантии по закону РФ



Любая хозяйка, приобретя новую стиральную машину, надеется, что в ее доме появилась надежная «помощница». И каково же бывает разочарование, когда новое приобретение неожиданно выходит из строя. Большинство женщин сразу начинают паниковать, так как не знают, как поступить в данной ситуации.

Некоторые сразу бегут в магазин в надежде вернуть испорченный товар. Но если гарантийный срок еще не закончился, можно решить проблему, отдав машинку на гарантийный ремонт. О том, как правильно действовать в случае поломки мы и расскажем в нашей статье.

## Что делать, если сломалась машинка-автомат, в отношении которой действует договор на гарантийное обслуживание?

### Почему стиральная машина выходит из строя?

Причин этому может быть довольно много. Прежде всего, это может быть брак, допущенный на этапе сборки бытовой техники. Кроме этого, стабильная работа машинки зависит от перепада напряжения в сети.

### Самыми распространенными проблемами являются:

- наблюдаются сложности с включением техники;
- когда машинка стирает или отжимает белье, она начинает работать громче и сильно гудит;
- после набора программы, вода в машинку не поступает;

- после окончания стирки дверца барабана не открывается.

Чего не стоит делать при проявлении одной из перечисленных выше проблем, так это начинать поочередно нажимать разные кнопки, а уж тем более, отключать ее насильно, вытащив шнур из розетки.

Такое решение только усугубит обстановку.

**Важно! Если ваша машинка сломалась, найдите инструкцию и изучите ее.**

Причиной поломки могло стать неправильное использование техники. Это может быть банальное засорение сливного фильтра, и чтобы решить проблему, его нужно просто прочистить.

**Для начала, проверьте некоторые моменты, которые могли привести к нарушению в работе механизма, а именно:**

- проверьте состояние шланга подачи и слива воды, не перегнуты ли они;
- постарайтесь определить, может ли вода подаваться в барабан, и включен ли кран подачи;
- проверьте состояние розетки, в которую включена техника, прочее.

**Обратите внимание! Если ваша машинка вышла из строя, не пытайтесь устранить неполадки самостоятельно, тем более, если техника находится на гарантии.**

Дело в том, что передать машинку на ремонт по гарантии будет довольно сложно, если при осмотре обнаружиться вмешательство в ее механизм.

Если вы сами подключали машинку, и все было сделано правильно, это еще не повод для снятия товара с гарантийного срока.

В том случае, если машинка отказывается работать, следует найти гарантийный талон. В нем будет указан срок гарантии. Если он еще не закончился, смело отдавайте технику в ремонт.

Обычно номер телефона сервисного центра написан на гарантийном талоне или на самой технике. Если таких номеров вы не обнаружили, берите квитанцию о покупке, товарный чек, а также гарантийный талон, и отправляйтесь к продавцу товара.

**Потребитель может попросить у продавца о следующем:**

- безвозмездно выполнить ремонт;
- вернуть деньги за некачественный товар;
- заменить машинку аналогичной.

В случае обращения к продавцу с подобными требованиями, можно ожидать несколько вариантов решения проблемы. Иногда они сразу же выполняют требования покупателя.

Часто решение проблемы начинается с экспертизы, которую инициируют продавцы для выявления причин возникновения поломок.

Хотя отказ от принятия товар на гарантийный ремонт также встречается довольно часто.

В такой ситуации неизбежно намеренное затягивание решения проблемы.

**Важно! Если вы попали в ситуацию, когда продавец не торопится выполнить ваши требования, пишите претензию. В том случае, когда ваша попытка не принесла успеха, смело обращайтесь в суд.**

**Производители стиральных машин самостоятельно устанавливают гарантийный срок на свою продукцию.**

Таким образом, они определяют срок, в течение которого товар, при правильной его эксплуатации, может служить без поломок.

Каждый производитель вправе устанавливать срок гарантии самостоятельно. Кроме этого, иногда срок гарантии на машинку в целом, и на отдельные ее составляющие, отличается.

Так, если мы для примера возьмем стиральную машину LG, то увидим, что изготовитель определили на свой товар гарантию на срок в 3 года. При этом гарантийный срок на двигатель может составить 10 лет.

**Давайте познакомимся со сроками гарантии на товар различных производителей:**

- стиральные машинки Bosch и Siemens имеют срок гарантии 2 года;
- машинки Атлант – 2 года;
- стиральные машины Индезит – 1 год.

Продавцы, которые занимаются реализацией данной продукции, должны выполнять гарантийные обязательства. Никто не имеет права менять гарантийный срок, установленный изготовителем.

**Обратите внимание! Производитель может устанавливать гарантийный срок на товар с учетом страны, в которой он будет продаваться.**

Когда вы выбираете себе бытовую технику или любой другой товар, самостоятельно ознакомьтесь с документом, подтверждающим период, в течение которого его можно отремонтировать безвозмездно.

К сожалению, нечестные продавцы могут вам немного соврать, назвав совершенно иной, больший, чем на самом деле, срок гарантии.

**Пребывая в эйфории от нового приобретения, не забудьте все же проследить, чтобы продавец поставил вам соответствующие печати в гарантийном талоне. Их отсутствие грозит отказом от гарантийного ремонта.**

**Подведем небольшой итог.** Итак, если у вас сломалась стиральная машинка в гарантийный период – отправляйтесь к продавцу, и выдвигайте свои законные требования. Но будьте готовы к тому, что процедура передачи техники может пройти не так уж и легко.

Не всегда продавцы выполняют то, что было установлено самим производителем товара. Затягивание процедуры передачи товара на гарантийный ремонт довольно распространено. Но сдаваться ни в коем случае не стоит. Добивайтесь выполнения своих законных требований потребителя.

### **Что делать в ситуации, когда продавец отказывается принимать машинку на гарантийный ремонт?**

Если на ваши требования не последовало положительного ответа – пишите претензию. В документе укажите требования к продавцу, а также причину их выдвижения.

**Когда продавец не желает принимать претензию – отошлите ее на адрес магазина заказным письмом с уведомлением. На то, чтобы дать ответ потребителю, у продавца есть только 10 рабочих дней.**

**В случае отказа или полного игнорирования вашего обращения, вы можете обратиться в следующие инстанции:**

- общество по защите прав потребителя;
- федеральную службу по надзору в сфере защиты потребителей;
- судебную инстанцию.

Чтобы обратиться в первые две организации, достаточно составить письменное заявление в свободной форме.

Если же речь пойдет уже об обращении в суд, то здесь следует обратиться к юристу. Чем точнее и правильнее составлено заявление, тем больше шансов выиграть дело.

Вернемся к претензии. Если вам все же ответили на претензию, то ситуация может развиваться следующим образом – вашу машинку возьмут на ремонт, если вы ее доставите, и будет проведена специальная экспертиза.

**Обратите внимание! Стиральную машинку в сервисный центр может доставить потребитель, и если окажется, что его вины в выходе**

**техники из строя нет, продавец должен взять оплату перевозки товара на себя.**

Передача товара на гарантийный ремонт сопровождается оформлением соответствующего документа (акта приемки). В данном документе должна содержаться информация о времени передачи товара, стоять подпись продавца и печать.

Далее эксперты занимаются изучением состояния товара, и определением причин возникновения неполадок. В большинстве случаев, такая процедура длиться не слишком долго.

Если же продавец умышленно затягивает сроки выполнения экспертизы, вы можете потребовать с него уплаты пени за просрочку установленных сроков.

#### **Как может развиваться ситуация дальше:**

- если стиральная машинка вышла из строя по вине изготовителя или продавца – смело требуйте заменить товар аналогичным, выполнить безвозмездный ремонт или вернуть финансы, затраченные на приобретение товара;
- в том случае, если эксперты определяют, что поломка – результат неправильной эксплуатации техники потребителем, то ни о возврате денег, ни о замене ее новым товаром не может быть и речи. Единственное, что вам остается – требовать проведение независимой экспертизы. Кроме этого можно обратиться в суд;
- причиной выхода машинки из строя является вмешательство третьих лиц, перепад напряжения, проблемы с поставкой воды – обращайтесь в суд на виновников создавшейся ситуации.

Бывают ситуации, когда покупатель не заметил, что стиральная машинка имеет какие-то дефекты, и обнаруживает их он только после доставки товара. Если с вами произошла именно такая ситуация, и вы увидели дефект через несколько дней, то в течение 15 дней со дня покупки вы можете обратиться к продавцу с заявлением о таком недоразумении.

**Если дефект возник не по вашей вине – обратитесь к продавцу и потребуйте замены товара.**

**Обратите внимание! Если вы приобрели машинку по интернету, возврат возможен в течение 7 дней.**

Когда продавец сомневается в заверениях, что дефект не ваша вина, он может инициировать проведение экспертизы. Дальнейшие действия продавца будут зависеть от ее результатов. Но если вы не согласны с данными результатами – требуйте проведения независимой экспертизы.

**Следует отметить, что если никаких дефектов в товаре нет, вернуть ее вы не сможете даже в установленный срок. Технически сложный товар, не имеющий явных дефектов, замене не подлежит. Для уточнения этих моментов обратитесь к ст.ст. 18, 19 и 22 Закона «О защите прав потребителей».**

**Итак, возврат товар возможен в следующих случаях:**

- если в течение 15 дней со дня покупки в стиральной машинке обнаружены дефекты;
- по результатам экспертизы, которая доказала, что поломки товара довольно серьезные и использовать его нельзя. В данном случае это возможно только по решению суда.

Во всех остальных случаях вы можете рассчитывать только на гарантийный ремонт.