

Ремонт техники по гарантии согласно законодательству РФ



Когда в приобретенном товаре обнаруживаются неполадки, покупатели, прежде всего, заботятся о его ремонте. Именно поэтому они обращаются к продавцу с требованием выполнить гарантийный ремонт.

Если поломка была обнаружена в гарантийный период, потребитель вправе рассчитывать на безвозмездный ремонт. Все расходы, связанные с устранением неполадок на себя берет изготовитель, организация, которая занимается поставками данного товара из-за границы, так называемое обязательное лицо, или непосредственно сам продавец.

Часто исполнители пытаются всеми возможными способами избежать финансовых затрат, поэтому ищут причины, чтобы отказать потребителю в его законном праве.

Как сдать технику на ремонт по договору на гарантийное обслуживание?

Ваши действия в том случае, когда продавец берет на себя обязанность устранить неисправности товара:

- **Составьте заявление и передайте его продавцу.** Для этого лично посетите магазин, в котором был приобретен товар. Заявление должно быть в письменном виде, в двух экземплярах. Если вы не можете этого сделать самостоятельно, найдите себе доверенное лицо, которое будет защищать ваши интересы, снабдите его нотариально заверенной доверенностью. Желательно, чтобы этот человек

имел опыт в решении вопросов с гарантийным ремонтом, или имел юридическое образование. Итак, заявлений должно быть два. Первое вы передаете продавцу, а второе остается у вас. Но прежде всего, позаботьтесь о том, чтобы исполнитель поставил на нем отметку о принятии заявления, печать и подпись.

- **Передайте товар на ремонт.** Одновременно с передачей заявления, передайте исполнителю товар, в котором обнаружены недостатки. Продавец принимает вашу вещь в любом случае, даже если пока не понятно, является ли данный случай гарантийным. В процессе передачи продавец составляет специальный документ – акт о принятии товара.

Ваша задача, в данной ситуации, внимательно отнестись к содержанию этого документа. В нем, в частности, должна быть указана следующая информация:

- дата принятия товара на ремонт;
- кто передал товар;
- лицо, принявшее товар;
- описание товара со всеми подробностями (заводской номер, видимые повреждения, наличие следов использования, прочее);
- состояние заводских пломб, если таковые есть в наличии;
- недостатки, обнаруженные покупателем;
- результат осмотра товара продавцом, признание случая гарантийным.

В большинстве случаев, покупатель самостоятельно приносит товар на ремонт. Но если изделие весит более 5 кг, его доставка на ремонт становится обязанностью продавца.

Исполнитель может сам организовать доставку крупногабаритного товара или компенсировать расходы покупателя. Присутствуйте при проверке состояния товара. Продавец обязан проверить принимаемый на ремонт товар.

Существует два способа проверки:

- в момент передачи изделия;
- после поступления товара.

Оптимальным вариантом является проверка товара при его поступлении, когда неполадки обнаруживаются сразу, и продавец признает случай гарантийным.

То есть акт приема-передачи товара составляется в то же время, когда покупатель обратился к продавцу со своими требованиями о проведении гарантийного ремонта.

В противном случае, когда продавец не может это сделать в момент поступления изделия, проследите за тем, чтобы ваш товар был правильно подготовлен к проверке.

Для этого он тщательно упаковывается (чтобы третьи лица не смогли вскрыть упаковку и каким-то образом повлиять на результаты проверки). Упаковка может быть из любого материала (картон, полиэтилен), но главное, чтобы на ней стояла подпись продавца и ваша.

В ваших интересах присутствовать при вскрытии товара и его проверке. Продавец обязан вас известить о дате и времени ее проведения.

В документе, который составляется по результатам проверки, обязательно указывается факт присутствия покупателя при ее проведении.

Если проверка была проведена без вас, вы имеете законное право не признавать ее результаты.

Зачем нужно соблюдать такие условности?

Дело в том, что некоторые не совсем честные продавцы, стараются намеренно изменить состояние товара таким образом, чтобы результаты проверки показали вину самого покупателя в неисправности товара.

Например, самым распространенным способом доказательства вины

владельца мобильного телефона в нарушении правил использования гаджета, что привело к его поломке, является пролитая на него жидкость.

Если сам владелец гаджета такое не делал, то нечестные продавцы могут сделать это намеренно. Попробуй потом доказать, что они не правы.

Требуйте выдачи аналогичного товара на время проведения ремонтных работ.

Если ваш товар длительно использования находится в сервисном центре, вы имеете законное право потребовать выдачи подменного товара.

Чтобы этого добиться, составьте заявление на имя продавца, и укажите в нем свое требование.

Получив такое заявление (в письменном виде), исполнитель обязан предоставить вам подменный товар в течение трех дней после вашего обращения по данному поводу.

Обратите внимание! Не все товары могут выдаваться покупателю в качестве подменного.

Существует определенный список изделий, которые не могут выдаваться во временное пользование в период проведения гарантийного ремонта:

- Транспортные средства (машины, мотоциклы), водный виды транспорта (яхты, моторные лодки, скутеры, прочее).
- Электрические бытовые приборы, предназначенные для личного пользования (фены, электрические машинки для бритья, щипцы, прочее). Электрические приборы, использующиеся в медицинских целях.
- Электрические бытовые приборы, которые используются в приготовлении еды, или для обработки продуктов.
- Предметы мебели.
- Оружие гражданского образца, его части.

В том случае, когда вы получаете отказ от принятия товара на ремонт, вы изначально начинаете действовать по тому же плану, что был предложен выше. То есть, вы подали заявление с требованием о проведении гарантийного ремонта, и передали товар продавцу.

Продавец утверждает, что ваш случай не является гарантийным

Когда продавец, проведя проверку неисправного товара, не признает за собой обязательства выполнить данный ремонт безвозмездно, так как случай не гарантийный, дальнейшие события могут развиваться следующим образом:

- Исполнитель инициирует дополнительную экспертизу качества товара;
- Обязанное лицо не проводит дополнительных проверок, так как уверен в результатах основной диагностики.

Рассматривая первый случай, следует особое внимание уделить некоторым деталям. Для дополнительной экспертизы потребуется время. Если проверять товар будут не в момент его передачи, а позже, он должен быть упакован соответствующим инструкции образом (помещен в упаковку, тщательно закрыт, опечатан, подписан продавцом и покупателем).

Важно! При проведении проверки необходимо присутствие и продавца, и покупателя.

Если продавец не собирается проводить дополнительную проверку, вы можете организовать ее собственными силами.

Как будут развиваться события дальше?

- **Исполнитель соглашается с решением дополнительной экспертизы, подтверждающей факт гарантийного случая.** Если экспертиза подтвердила тот факт, что товар использовался с соблюдением всех необходимых правил, и он должен быть отремонтирован безвозмездно, исполнитель, в большинстве случаев, принимает данные результаты во

внимание. Дело в том, что он осознает нецелесообразность дальнейших споров. Они могут только привести к лишним расходам. Тем более что пока будет длиться тяжба, сроки гарантийного ремонта могут закончиться, и тогда покупатель сможет выдвинуть другие законные требования – возврат денег, замена товара, выплата неустойки. А для продавца – это новые расходы;

- **Покупатель обращается в суд.** Составление искового заявления в суд является крайней мерой в решении споров между продавцом и покупателем в деле ремонта по гарантии. Но если исполнитель не соглашается выполнить свои обязательства, покупателю ничего не остается, как действовать решительно и принимать более радикальные меры.

Обратите внимание! Вы сможете добиться положительного решения суда, если выполните все необходимые в данной ситуации действия правильно.

То есть, вовремя передадите заявление продавцу, правильно оформите все документы, проведете дополнительную экспертизу, прочее. Прежде чем написать заявление в суд, составьте претензию, и направьте ее обязанному лицу. Если вы получите отказ, приобщите его к исковому заявлению.

Если обязанное лицо проигнорирует вашу претензию, также сообщите об этом факте. Дело в том, что отсутствие ответа на претензию признается как отказ.

Побеспокойтесь о том, чтобы в суде ваши интересы представлял профессиональный юрист, адвокат или представитель отдела по защите прав потребителей.

Исполнение постановления суда

Когда суд вынесет свое решение, получите исполнительный лист. Дальше от вашего имени будут действовать приставы, которым вы передаете исполнительный лист.

В законодательных актах можно найти информацию о двух сроках, которые выделяются для ремонта товара по гарантии:

- Срок в 45 дней со дня передачи товара на ремонт (срок согласован с покупателем и внесен в акт приема-передачи товара);
- В кратчайшие сроки, то есть сразу после поступления товара на ремонт. Данный срок, конечно, зависит от способа устранения неисправности. Но он не может быть больше 45 дней.

Как рассчитывается временной период гарантийного ремонта?

Первым днем срока считается день передачи товара на ремонт. Последний день – день возврата товара покупателю.

Если товар подвергается дополнительной проверке или стороны никак не могут решить, кто должен осуществлять ремонт, и пытаются решить проблему в суде, то гарантийный срок ремонта в этот момент не приостанавливается.

Иногда случается так, что исполнитель не успевает выполнить ремонт своевременно. Такое положение дел является нарушением норм закона.

При этом никакие отговорки исполнителя не принимаются во внимание. Даже если в сервисе нет необходимых деталей, или они не были доставлены в нужный срок, клиента это не должно волновать.

Он не обязан ждать свой товар больше установленного срока, или соглашаться на его продление.

Если сроки ремонта по гарантии превышены, ситуация может развиваться следующим образом:

- Стороны, на добровольном началах, заключают между собой соглашение о продлении сроков гарантийного ремонта;
- Клиент отказывается от продолжения ремонта и выдвигает

другие законные требования:

- замена некачественного товара аналогичным;
- предоставление другого товара той же марки, но с другим качеством. При этом осуществляется перерасчет стоимости товара;
- возврат потраченных на приобретение товара денежных средств;
- снижение стоимости некачественного товара.

Обратите внимание! Иногда просрочка сроков выполнения гарантийного ремонта технически сложного товара позволяет покупателю решить проблему выгодным для него способом.

Он может потребовать возврата денег, и замены своего товара качественным изделием.

Дело в том, что при обнаружении поломки в технически сложном товаре, покупатель не может сразу требовать его замены или возврата денег. А просрочка сроков дает ему такую возможность.

В данном случае, если вы решили воспользоваться просрочкой, то постарайтесь истребовать товар у исполнителя. В противном случае, вам его все же отремонтируют, но позже, и вы не сможете вернуть деньги или получить замену.

Также у покупателя есть еще один рычаг давления на исполнителя, затягивающего со сроками гарантийного ремонта. Таким рычагом является выплата неустойки за просрочку сроков.

По закону размер неустойки определяется в расчете 1 % от стоимости товара за каждый день.

Рассмотрим следующий пример. Предположим, что у вас сломался телевизор, и вы передали его продавцу для проведения ремонта по гарантии. Цена телевизора составляет 60 тысяч рублей.

Пока ваш телевизор будет находиться в ремонте, вам нужна его замена. Потребовав подменный товар, вы провели в ожидании не три дня, положенных по закону, а десять.

То есть, просрочка составила семь дней. Давайте подсчитает сумму неустойки. Семь дней – это 7 %. Получается, что исполнитель обязан выплатить вам неустойку в размере 420 рублей (7 % от 60 000 рублей).

Если вы имеете право на выплату неустойки, составьте письменно заявление о данном требовании. В противном случае, исполнитель подумает, что вы не компетентны в данном вопросе, а сам он вряд ли предложит вам компенсацию за затягивание сроков ремонта.