

# 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.**