

Сколько длится гарантийный ремонт по законодательству РФ?



Закон РФ «О защите прав потребителей» устанавливает обязанность продавца или производителя бесплатно произвести ремонт некачественного товара во время гарантийного срока на него. То же самое относится и к недобросовестно оказанным услугам. Гарантия на товар преследует цель устранить все недостатки товаров в кратчайшие сроки.

Сам процесс устранения дефектов может оказаться несложным и быстрым. Но зачастую потребителю приходится приложить немало усилий, чтобы добиться приема товара ненадлежащего качества на бесплатный ремонт, особенно, если продавцы, изготовители товара или исполнители услуг не желают исполнять требования закона и находят массу причин для отказа. О чем следует знать потребителю, если покупка оказалась с дефектами или при ее использовании выявились скрытые недостатки или имеется заводской брак.

В каком размере устанавливается срок проведения ремонта по гарантии?

В течение срока гарантии на товар его покупатель вправе требовать бесплатного устранения всех недостатков, выявленных им сразу после покупки товара или спустя некоторое время при его эксплуатации. Главное условие, чтобы не было его вины в этих неисправностях. Гарантийный срок предоставляется и на сервисное обслуживание техники.

Срок гарантии обычно указывается на документации к товару или в договоре купли-продажи (при его заключении). Если же указание о нем отсутствует, то предполагается, что продолжительность гарантийного срока составляет два года. Это общее правило, которое можно применить к любому товару.

Отсчет срока идет со дня его покупки. Во время этого срока потребитель вполне законно может настаивать на возврате ему уплаченных денег за некачественный товар и отказаться от него, вернув его продавцу.

Другим вариантом решения вопроса с неудачной покупкой может быть замена некачественного товара на аналогичный. Если цены на возвращаемый товар и его аналог отличаются друг от друга, то производится перерасчет стоимости: покупатель доплачивает разницу в цене либо продавец возвращает ее ему.

Предметы бытовой техники, автомобили помимо общего срока гарантии на весь предмет, имеют отдельные сроки на их запасные части. Если во время ремонта меняются какие-либо узлы или запчасти, то на вновь установленные детали начинает идти новый срок гарантии. В то время как это никоим образом не влияет на гарантию на сам товар. Если речь идет о сложной технике, то вполне возможно, что сроки гарантии на ее комплектующие будут разными.

Многих интересует вопрос о порядке исчисления гарантийного срока на товары, называемые сезонными, например, те, которые используют только в определенное время года: например, меховые изделия, обогреватели, электрические камины. Ведь можно пропустить срок для возврата товара, если начнешь пользоваться им только спустя несколько месяцев.

Вопросы исчисления гарантийных сроков решаются следующим образом:

- по общему правилу гарантийный срок начинает идти со дня получения покупателем товара, им считается день совершения покупки;

- при приобретении товара посредством интернета отсчет срока начнется со дня доставки товара заказчику;
- для сезонных товаров начало срока гарантии определяется с начала сезона и никак не связана с моментом его покупки.

Так, при приобретении товаров, используемых в зимнее время (шуба, обогреватель), срок устанавливается с начала зимнего сезона. При этом не берется во внимание, что приобретены они были осенью. Ведь пользоваться ими будут зимой и именно в это время можно определить их качество и наличие скрытых дефектов.

Законодательство предусматривает обязанность изготовителя товара или его продавца устранить все его недостатки во время гарантии незамедлительно. Но поскольку им потребуется время на осмотр товара, его экспертизу и на ремонтные работы, то закон устанавливает, что все эти действия следует завершить в течение 45 дней. Это предельный срок осуществления бесплатного гарантийного ремонта.

Внимание! Многие недобросовестные сервисные центры при приеме товара на ремонт сразу устанавливают этот максимальный срок, несмотря на то, что поломка несложная. При сдаче на ремонт товара обратите на это особое внимание и требуйте определения более реального срока.

Правило о незамедлительном ремонте распространяется и на автомобили. Хотя следует понимать, что его ремонт более сложен. Поэтому при производстве гарантийного ремонта допускается продление его первоначальных сроков по соглашению с клиентом.

При этом имейте в виду, что отсутствие запчастей, узлов или других материалов не оправдывает затягивание ремонта и не освобождает сервисный центр от ответственности за его несоблюдение.

Если срок ремонта превысит максимальный, то используйте одну из следующих возможностей:

- потребуйте вернуть деньги за автомобиль и оставьте его продавцу или сервисному центру;
- потребуйте заменить его на другой автомобиль;
- настаивайте на возвращении вам автомобиля с устраненными недостатками.

Если автомобиль обладает изъянами, признанными заводским браком, и не подлежащими устранению, то требование о возврате покупателю денег подлежит обязательному удовлетворению. При иных обстоятельствах автомобиль остается у его владельца, но он вправе взыскать неустойку за потерянное время. Размер ее составляет один процент от стоимости машины за каждый просроченный день.

Согласно ст. 20 закона «О защите прав потребителей» если покупатель и продавец не обговорили конкретный срок устранения недостатков товара, то ремонт производится незамедлительно. Это означает, что срок ремонта должен быть как можно короче. Законодатель установил предельный срок для гарантийного ремонта в 45 дней. Он может быть продлен в связи со сложностью ремонта, но только по соглашению сторон.

Причины увеличения срока не должны быть связаны с отсутствием запасных частей или иных деталей. При нарушении максимального срока потребитель может взыскать неустойку, размер которой составляет один процент от стоимости товара за каждый день (ст. 23 указанного выше закона).

Срок просрочки начинает идти со дня сдачи товара на ремонт, о чем делается отметка в договоре или квитанции, и до дня его завершения. На время проведения ремонта потребитель может потребовать предоставления ему в пользование аналогичного товара. Многие сервисные центры и продавцы предпочитают умалчивать об этом праве потребителя. Поэтому он сам должен заявить о своем желании воспользоваться такой возможностью и обратиться в сервисный центр или к продавцу с соответствующим заявлением. Но такое право предоставлено по отношению не ко всем товарам.

Имеется список товаров, к которым данное правило применить нельзя:

- автомобили и иные средства передвижения, в том числе и плавательные средства (за исключением товаров для инвалидов);
- мебель;
- электроприборы для медицинских целей и средств гигиены (электрические бритвы, зубные щетки, бигуди, фены);
- электроприборы для приготовления пищи и ее обработки (электрочайники, микроволновые печи, тостеры, электрокипяtilьники);
- гражданское оружие и основные части к нему.

В данном перечне не упоминаются компьютеры, сотовые телефоны и телевизоры, из чего следует, что во время их ремонта можно потребовать аналогичный товар для временного пользования.

Наличие гарантийного срока и поломка товара во время гарантии не означает, что он обязательно должен быть сдан на бесплатный ремонт. У потребителя есть выбор и он может предпочесть просто вернуть неисправный товар продавцу.

Важно помнить, что сроки для возврата товара короче. Поэтому при его пропуске или невозможности сразу сдать товар, не стоит пренебрегать гарантийным ремонтом. Срок гарантийного ремонта сложной техники (смартфонов и ноутбуков) составляет два года.

Поэтому при их применении все же лучше использовать гарантию, так как срок ее с каждым ремонтом будет постоянно продлеваться.

Нередко потребители сталкиваются с понятиями первичного и вторичного ремонта. Что они означают?

Допустим, в купленном ноутбуке была обнаружена проблема с системой его охлаждения, в результате чего он постоянно перегревался. После первого обращения в сервисный центр он был отремонтирован (первичный ремонт).

Спустя некоторое время сбой системы охлаждения снова дает знать о себе. Последующий ремонт будет считаться уже вторичным. Если же ноутбук приносят в сервисный центр в третий раз, но уже с другой неисправностью, то в данном случае речь будет идти опять о первичном ремонте, поскольку данный дефект исправляется впервые.

Для чего следует разграничивать эти понятия? Вторичный ремонт для потребителя совершенно бесплатен. К тому же он дает основание требовать замены товара или его возврата и по истечении сроков его сдачи.

Сервисный центр не имеет оснований для отказа после вторичного ремонта. В проведении экспертизы необходимости также не имеется. Факт неоднократного ремонта одной и той же части уже говорит о ненадлежащем качестве товара. Достаточно приложить к заявлению документы о проведенных ремонтных работах.

Не всегда наличие гарантийного талона означает проведение ремонта некачественного товара. В некоторых случаях сервисный центр может отказать в его проведении на законных основаниях:

- если речь идет о дефектах товара, которые имелись у него в момент его покупки. Многие торговые организации при наличии несущественных дефектов, которые не влияют на основные функции товара, выставляют их в продажу с понижением цены. Как правило, это недостатки, связанные с внешним видом товаров (царапины, сколы, вмятины, загрязнения обивки). При его покупке в документах на товар или в договоре купли-продажи все эти изъяны подробно описываются. После приобретения товара не сможете воспользоваться бесплатным ремонтом по устранению именно этих дефектов, ведь вы были осведомлены о них, согласились приобрести товар с изъянами;
- если неисправности в товаре возникли при его неправильном использовании. Важно внимательно ознакомиться с инструкцией к товару, в которой подробно

описывается порядок его правильного применения, и следовать ей. Если нарушите эти запреты, то на ремонт рассчитывать не стоит. К примеру, не следует допускать соприкосновения с водой электронных часов. Если вода попала в них при купании или во время дождя, то в их ремонте будет отказано, если специалист установит факт попадания в корпус часов воды;

- небрежное обращение с товаром, например, с сотовым телефоном, может привести к его повреждениям: если его давали играть детям, в результате чего его неоднократно роняли, пролили на него чай, выдавили кнопку. Владельцу телефона придется ремонтировать его за свой счет, ибо вины продавца в его неисправностях не имеется;
- при обнаружении работниками сервисного центра, что потребитель сам ремонтировал товар, повредил пломбу сервисного центра или изготовителя. Отсутствие пломбы означает прекращение действия гарантии на товар. Специалистам легко будет установить следы непрофессионального ремонта бытовой техники.