

Сколько длится гарантийный ремонт техники по закону?



Приобретая тот или иной товар, хочется быть уверенным в том, что он будет исправным и работать надлежащим образом. Все права надежно охраняет действующее законодательство, а именно – Закон «О защите прав потребителя». Действует данный документ, начиная с момента его выхода в 1992 году.

С этого времени все права потребителей находятся под надежной защитой. Именно в этом документе прописаны все методы, которыми могут пользоваться потребители для надежной защиты своих прав.

Этот документ определяет сроки ремонта по гарантии, которые большинство сервисов предпочитают не замечать, и часто нарушают, что приводит к распространению конфликтов.

Сколько длится ремонт техники по гарантии?

Согласно статье 20 определяются сроки, в которые должны быть устранены недостатки товара со стороны изготовителя, продавца, ИП или импортером.

В том случае, если иной срок, в который должны были быть устранены недостатки товара, не предусмотрен письменным соглашением, составленным сторонами, то данные проблемы устраняются производителем. Это может быть продавец или соответствующая организация.

При этом закон определяет, что недостатки товара должны быть устранены незамедлительно, в кратчайшие сроки, максимально доступным для этого способом.

Ремонтная организация обязана установить срок, который прописывается в письменном соглашении между сторонами, и он не может быть больше 45 дней.

Если в указанный период времени устранение брака невозможно, и если становится понятно, что устранение недостатков в указанные сроки не представляется возможным, то стороны должны заключить новое соглашение, где указываются новые сроки, и где регламентируется проведение работ.

Однако стоит принять во внимание, что если у ремонтной организации отсутствуют запчасти, детали или материалы, необходимое оборудование или что-либо еще, то такие обстоятельства не могут быть причиной для составления договора о новых сроках проведения работ. Поэтому на сторону, которая занимается выполнением ремонта накладывается обязательство и ответственность за нарушение сроков, которые были озвучены в первоначальном документе.

Рассматривая ситуациями с товарами, которые предназначены для длительного использования, компания-производитель или продавец должны, если со стороны потребителя было высказано требование в течение трех дней с момента покупки, предоставить ему товар на замену для использования на время проведения ремонтных работ.

При этом товар должен обладать теми же параметрами. Доставка товара обеспечивается продавцом за его счет. Однако, стоит обратить внимание на то, что данное требование не распространяется на товары, указанные в постановлении Правительства РФ.

Если товар отправлен на гарантийный ремонт, то в этом случае на это время продлевается срок гарантийного обслуживания. То есть на тот срок, на протяжении которого потребитель не имел возможности использовать товар. При этом определять этот период нужно с того момента, когда потребитель обратился с заявлением о выполнении ремонтных работ.

В том случае, если товар выдается потребителю, то продавец, сервисный центр или ИП обязаны составить договор, в котором требуется указать дату, когда было создано обращение со стороны потребителя, где он требует устранить неисправность товара, а также дату, когда указанный товар был передан для ремонта.

Помимо этого, нужно составить список неисправностей, описать необходимость использования запчастей (деталей, материалов), а также определить дату, когда товар будет выдан на руки потребителю после того, как дефекты будут исправлены.

Закон обязывает в том случае, если ремонт товара может быть выполнен путем замены какой-либо части товара, которые требуют установления гарантии, новыми запчастями или частями, которые относятся к основному изделию, то здесь на них будет действовать гарантия, имеющая тот же срок, что и новые запчасти или часть товара.

Если иные условия не предусматриваются соглашением сторон. Гарантия действует с того момента, как товар был выдан на руки потребителю.

В то же время следует обратить внимание на статью 23 действующего документа, определяющую неустойку, которая взыскивается с исполнителя, за каждый день просрочки. Данные положения регламентированы ст. 20, 21, 23 указанного Закона.

Если исполнитель нарушает сроки гарантийного ремонта, который производится по требованиям потребителя, то может быть произведена замена товара, уменьшение его стоимости, возмещение убытков, которые понес потребитель, расторжение договора о купле-продаже.

В таком случае потребитель имеет право вернуть продавцу товар и потребовать возвратить ему стоимость за него. При этом продавец обязан возместить пени, которые были начислены за период просрочки по выполнению требований потребителя предоставления на время ремонтных работ (замены) товара,

который имеет аналогичные характеристики, до того момента, когда устранения неисправностей будет завершено. Товар должен относиться к товарам, предназначенным для длительного использования. При этом закон не указывает, что может быть ограничение в денежной сумме.

В том случае, если магазин или компания-производитель, или любая организация, занимающаяся производством или продажей в соответствии с договором допустили нарушения сроков, которые отводятся на выполнение гарантийного ремонта, и отказались предоставить потребителю по его требованию товар, который имеет аналогичные качества, или допустили задержку в предоставлении услуг, потребитель может потребовать выплату пени за допущенные указанными сторонами нарушения.

Если ваши права, как потребителя были нарушены магазином или компанией производителем, либо организацией, которая занимается продажей (изготовлением), то необходимо заключить с указанными лицами договор.

Кроме того, нужно принять во внимание ст. 20, 21 и 22 указанного Закона. В них указываются конкретные сроки, в которые выполняется гарантийный ремонт. Поэтому потребитель имеет право взыскать с нарушителей неустойку, за нарушение срока ремонтных работ. Пеня должна быть выплачена до того момента, когда будет предъявлено новое требование в рамках статьи 18 действующего Закона.

Стоит учесть, что если со стороны потребителя поступили новые требования, которые прописаны в ст. 18, 20, 21 и 22 указанного Закона, то помимо неустойки, за нарушение сроков нужно взыскивать пеня, которая устанавливается за невыполнение требований потребителя. Данный порядок действия предусматривается п. 1 ст. 23 Закона «О защите прав потребителей».

Если у вас возникла необходимость сдать товар на ремонт по гарантии, то нужно действовать правильно и грамотно. Стоит

помнить, что никакие договоренности в устной форме с представителями магазина, сервисного центра или другой организацией, не будут являться веским основанием, если вам придется обращаться в суд. Там эти устные договоренности доказать будет невозможно.

Поэтому, сдавая технику на ремонт по гарантии, вы должны настоять на том, чтобы все оформили по документам. Требуйте с магазина или сервисного центра необходимые доказательства в виде квитанций, актов о том, что товар принят на ремонт.

При этом проверьте акт. Он должен содержать следующую информацию:

- Название торговой точки, ИП или сервисного центра. В документе должны быть контактные данные торговой точки или СЦ;
- Сведения о вас (ФИО, адрес, номер телефона, по которому с вами можно связаться);
- Название товара, его модель, IMEI, либо серийный номер;
- Подробное описание внешнего вида (какие повреждения, царапины, можно сделать подробные фото);
- В какой комплектации сдается товар, есть ли аксессуары, зарядное устройство, товар в коробке, имеется ли заводская пленка. Подробно пишите, что вы сдаете в ремонт.

Обратите внимание, что отсутствие заводской упаковки не является поводом для отказа в ремонте:

- С какой целью вы обращаетесь в СЦ. Нужно провести ремонт по гарантии, проверить качество (в том случае, если необходимости в проведении ремонтных работ нет, это нужно обязательно указать в письменном договоре). Требуйте возврата денег или замены товара;
- Обязательно указываете реальную дату, когда товар был сдан в ремонт или в сервис. Именно она является точкой отсчета сроков выполнения ремонтных работ;

- Обязательно укажите о наличие дефектов, которые требуется проверить или исправить (пишите все подробно, не стесняйтесь изложить свои требования к качеству, если они имеются, чтобы во время ремонта исполнитель проверил все эти недочеты).

Когда вы покупаете товар в магазине, не торопитесь выбрасывать чеки. Если потребуется сдать товар на ремонт по гарантии, то первое, что у вас спросят – чек. Обязательно требуйте заполнение гарантийного талона.

При сдаче товара в ремонт, сделайте копии и оставьте оригиналы себе. В том случае, если продавец или ремонтная организация требуют оригиналы, то сделайте копии всех этих документов для себя. Если вам придется обращаться в суд, они вам потребуются.

Обратите внимание, что если ваш товар имеет вес более 5 килограмм, то он относится к крупногабаритным изделиям, поэтому вы имеете полное право требовать с продавца организации доставки товара на ремонт за его счет. То же касается и СЦ.

Если продавец отказывается, то вы доставляете свой шкаф самостоятельно, но при этом берете все чеки и квитанции за услуги грузчиков. Потраченные деньги – ваши убытки, поэтому вы отправляетесь в магазин или в СЦ и требуете возмещения.

Даже в том случае, если ваши претензии оказались необоснованными, требования магазина или СЦ о том, чтобы вы возместили расходы, связанные с транспортировкой и услуги специалиста, незаконны.

Далеко не каждый покупатель имеет представление о том, что на время проведения ремонтных работ ему обязаны предоставить замену. Данная услуга для них бесплатна. Чтобы получить замену на время ремонта, составьте заявление в произвольной форме. В документе вы обращаетесь к руководству торгового центра или сервиса с требованием предоставить вам подменный фонд на период проведения ремонтных работ.

По закону, такой товар, имеющий те же свойства и качества, как и тот товар, который вы сдали в ремонт, должен быть у вас дома не позднее трех дней с момент обращения в магазин.

Понятное дело, что вы не можете, основываясь на пунктах закона потребовать с магазина предоставления вам шикарной плазмы или айфона последней модели. Но вот получить на время ремонта обычную «звонилку» или простенький телевизор вы можете.

Если у магазина нет подменного фонда, то это является грубым нарушением действующего закона. В том случае если на вашу просьбу вы получили отказ, то пишите жалобу на магазин в Роспотребнадзор. Составьте документ, в котором требуйте выплаты неустойки в размере 1 % от стоимости вашего товара, которая будет начисляться ежедневно за просрочку в предоставлении товара на замену.

При этом нужно знать, что законом предусматривается определенный перечень товаров, на которые вам могут не предоставить подменный фонд. Найти информацию вы можете в постановлении Правительства РФ за номером 55 от 19.01.1998 года:

- Автотехника, в том числе мотоциклы, всевозможные прицепы, номерные агрегаты, за исключением товаров, которые предназначена для инвалидов. К этой категории относятся также лодки и прочие плавсредства;
- Предметы мебели;
- Электроприборы бытового назначения, например, электробритва, фены, щипцы для укладки волос, машинки для бритья волос. А также приборы медицинского назначения;
- Электробытовые приборы, которые применяются для приготовления пищи термическим способом, например, микроволновки, электропечи, кипятильники и другие;
- Оружие гражданского назначения и запчасти к нему, огнестрельное оружие, которое имеет служебное использование.

Данный вопрос является очень важным. Нередко обращаясь в сервисные центры, потребитель испытывает массу впечатлений и негативных эмоций. Какие же сроки ремонта по гарантии определяются законом? На какие законы следует сослаться, если имеет место нарушение прав потребителя?

Закон «О защите прав потребителей» поясняет, что выполнение ремонтных работ должно производиться в максимально короткие сроки, если иные не достигнуты договоренностью сторон.

Максимальный срок проведения ремонта по гарантии не может превышать 45 суток.

Если у СЦ нет необходимых комплектующих, то это не может быть поводом для отказа в ремонте или продления сроков. Данные нюансы не могут быть причиной снятия ответственности с СЦ, поскольку они нарушают законы.

Поэтому прежде чем подписать какой-либо документ, его нужно прочитать. В том случае, если в договоре есть пункт о том, что по причине отсутствия запчастей может быть продлен срок, его подписывать не нужно.

Если товар примерно месяц на протяжении года не может использоваться из-за постоянных поломок и ремонтов, тогда подобный брак признается существенным. В таком случае вы имеете право требовать его замены аналогичным или потребовать возврата денег, которые были уплачены за него.