

Сколько длится ремонт по гарантии по законодательству РФ?



Многие покупатели имеют горький опыт ремонта товара по гарантии. Чаще всего неприятности подстерегают со сроками ремонта. Иногда сдал товар в сервисный центр, и забываешь о нем на довольно продолжительное время.

Не стоит отчаиваться, можно попытаться добиться от этой, казалось бы, не очень приятной ситуации, положительных результатов.

Длительность ремонта по договору на гарантийное обслуживание

Обычно срок гарантийного ремонта устанавливается производителем и вносится в гарантийный талон. Но каким бы ни был этот срок по продолжительности, он не может превышать законных 45 дней.

Никогда не придавайте значения отговоркам исполнителя, что выполнить ремонт в срок не получается в силу объективных причин, как то отсутствие нужных запчастей или их затянувшаяся доставка. Все должно выполняться вовремя, и проблемы сервисного центра вас не касаются.

Никто не может заставить вас подписать новое соглашение с измененными сроками. Это может быть только ваше добровольное желание.

Кстати, исполнитель, не выполнив ремонт в установленный срок, нарушает нормы Закона «О защите прав потребителей» (п. 1 ст.

20 ЗоЗПП).

Если ваше требование о выполнении безвозмездного ремонта в сроки, указанные в ст.ст. 20-22 ЗоЗПП, не выполнено, вы имеете право выдвигать другие требования, которые предусмотрены ст.18 и п. 2 ст. 23 Закона «О защите прав потребителей».

Прошли положенные 45 дней, а товар вам не вернули, идите к продавцу (если вы отдали товар именно ему), и требуйте прекращения действия договора купли-продажи, возврата денежных средств или замену товара аналогичным или на товар другой модели с перерасчетом его стоимости (ст. 18 ЗоЗПП).

В том случае, когда ваш товар находится в сервисном центре, требуйте выплату неустойки. Она выплачивается за каждый день просрочки в размере 1 % от стоимости товара (п. 1 ст. 23 ЗоЗПП).

Хотя в этом случае, вам придется дожидаться того момента, когда вам вернут отремонтированный товар.

Когда изделие, несмотря на просроченные сроки, все-таки не было приведено в нормальное рабочее состояние, требуйте уже не только пенью, но и замены некачественного товара, или возврат денег.

Когда вы получаете отремонтированный товар, то вам положена только неустойка, другие требования вы выдвигать уже не можете.

Важно! Заключайте договор о безвозмездном ремонте товара с продавцом, так будет намного проще добиться желаемого результата.

Чтобы добиться выполнения требований по ремонту в установленный срок, следует с особой тщательностью отнестись к написанию заявления и выдвиганию требований. Чем правильнее будут ваши действия, тем больше надежды на положительный результат.

Если ваши требования не выполнены, направляйте заявление в суд. Но прежде стоит составить претензию, и передать ее продавцу.

Когда будет правильнее это сделать?

Лучше – дождитесь окончания ремонта и уже тогда потребуйте неустойку за просрочку, штраф, а также возмещение морального ущерба.

Клиенты, судя из судебной практики, составляют претензию до и после окончания ремонта вышедшего из строя товара.

Подавайте претензию и требование о выплате неустойки сразу после возврата товара из ремонта. Если вы немного попользуетесь им, то ни о какой претензии не может быть и речи.

Если вы начнете эксплуатировать товар сразу после его возврата, вы, таким образом, как бы показываете свое согласие со сложившейся ситуацией со сроками гарантийного ремонта.

Претензию вы можете направить непосредственно продавцу, уполномоченной организации или индивидуальному предпринимателю.

Если же эти официальные лица будут ссылаться на то, что они не занимались ремонтом, а это проблема сервисного центра, их доводы будут несостоятельны.

Если вам отказали в удовлетворении претензии, не медлите, и направляйтесь в суд. В исковом заявлении необходимо изложить те же требования, которые были озвучены в претензии.

Бремя доказательств осуществления ремонта в установленные сроки лежит непосредственно на продавце товара.

Когда покупателю не стоит рассчитывать на удовлетворение его требований?

Даже если исполнитель нарушил сроки гарантийного ремонта, покупателю могут отказать в удовлетворении его претензий.

Это происходит в следующих случаях:

- Когда покупатель злоупотребляет своими правами.

Например, ремонтники закончили ремонт товара в установленный срок, и продавец известил об этом покупателя. Но последний не спешит забирать свою вещь, и умышленно продлевает время пребывания товара в сервисном центре;

- Когда покупатель требует устранить несуществующие недостатки, когда товар находится в сервисе более 45 дней;
- Постоянное изменение требований покупателя, вплоть до того, что они начинают отрицать одно другое.

Рассмотрим пример. Гражданин Иванов обратился в ООО «Н» с требованием о ремонте его машины безвозмездно. Позже он решил расторгнуть договор купли-продажи.

В результате гарантийный ремонт был выполнен, Иванов принял авто, и остался доволен результатами работы ремонтников.

Но через некоторое время он снова выдвинул требование об устранении недостатков, выявленных после того как был произведен ремонт, и он эксплуатировал автомобиль некоторое время.

В сервисном центре выполнили его требование, и вернули машину исправной. Клиент остался доволен качеством выполненного ремонта.

Из всего вышеизложенного можно сделать вывод, что ремонт по гарантии имеет много особенностей.

Если вы понимаете, что сроки ремонта по гарантии заканчиваются, но никто не собирается возвращать ваш товар, проконсультируйтесь с юристом. Так у вас будет возможность

добиться желаемых результатов в кратчайшие сроки с наименьшими потерями.