

# 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 пользуетесь 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.