

Сколько дней длится ремонт по гарантии по закону РФ?



В случае обнаружения неисправностей покупатель имеет право воспользоваться гарантийным ремонтом. При этом его длительность определяется законом.

Пределы срока проведения ремонта по гарантии

В том случае если во время действия гарантийного срока на товар выявился его дефект, то покупатель имеет право настоять на своем требовании выполнить ремонт бесплатно. Требование адресуется к продавцу или производителю.

На основании ст. 20 ФЗ «О защите прав потребителей» (далее Закон), определяются сроки, в которые может быть проведен гарантийный ремонт, складываются они следующим образом:

- В том случае если между сторонами отсутствует какое-либо письменное соглашение, то гарантийное обслуживание проводится в кратчайшие сроки, то есть незамедлительно. За минимальный срок принимается временной период, в которые требуется устранить все имеющиеся недостатки;
- Если говорить о максимальном сроке, то его продолжительность не может превышать больше, чем 45 дней. При этом сроки ремонта абсолютно любой категории товара будут одинаковыми, это может быть обычный, так и сложный с технической точки зрения товар;
- Сдавая товар в гарантийную мастерскую, стоит настоять на заключении договора в письменном виде. В нем указываются сроки выполнения ремонтных работ, они могут быть менее или более 45 суток.

Если имеет место основание для проведения ремонта в более длительные сроки, что может быть связано с тем, что в мастерской отсутствуют необходимые детали, а для их доставки требуется время, здесь решение принимает непосредственно сам покупатель. Готов ли он подписать новый договор?

Закон не определяет конкретные даты (это могут быть календарные или рабочие), период гарантийного ремонта будет определяться с учетом календарных дней. Подобный порядок исчисления будет зависеть от положения ст. 190 ГК РФ, в ней определяются сроки сделки по определенному сроку, в зависимости от даты или отрезка времени.

На сегодняшний день существует единственный способ установить срок, который может составлять около 45 дней и допускается его продление, – в том случае если сроки завершения ремонта совпадают с праздничными днями. Например, вы сдали товар в ремонт, который должен был завершиться до 8 марта текущего, то его стоит ожидать из ремонта не ранее 9 марта того же года. И это не будет нарушением.

Во время выполнения ремонтных работ потребителю могут оказаться необходимы товары, которые имеют аналогичные характеристики и функции. Он имеет право заявить о своих требованиях после того, как начнется ремонт. Но есть, некоторая группа товаров, которые не могут быть заменены.

Чтобы подтвердить период выполнения ремонтных работ, вы обязаны требовать от магазина документы, которые подтверждают данный факт:

- Договор о том, что товар принят в ремонт;
- Заказ-наряд;
- Расписка.

Не имеет большого значения название документа. По закону в нем прописывают следующее:

- Сведения о том, когда начался и когда будет завершен

- ремонт (обратите внимание, дата должна быть конкретной);
- Описание предмета, подлежащего ремонту, а также недостатки и дефекты;
- Сведения о покупателе и о мастере, который будет выполнять ремонтные работы (ФИО);
- Даты обслуживания.

Если срок проведения ремонтных работ не указан или не были составлены документы, подтверждающие это, то выяснить, когда именно был сдан товар будет практически невозможно.

В реальной жизни многие потребители сталкиваются с тем, что сроки выполнения ремонтных работ оказываются нарушены. Как действовать в этой ситуации потребитель может узнать из ст. 22 Закона. На основании документа он может потребовать выплату ему пени.

Неустойка будет начисляться каждый день, начиная уже с первого дня наступления просрочки. Размер ее составляет 1 % от общей суммы товара. Вы можете самостоятельно взыскать просрочку, или обратиться с иском в суд.

Помимо того, если сроки проведения ремонта были нарушены, то покупатель должен воспользоваться одним из прав, которые определяются в рамках Закона – он может потребовать возврата денег за свой товар, потребовать ее замены или выплаты части стоимости (уменьшение стоимости).

Закон определяет, что у потребителя имеется право потребовать вернуть деньги за товар уже через месяц после начала ремонтных работ, поскольку у него нет возможности пользоваться своей покупкой. Подобное положение будет действовать относительно практически всех видов товаров, включая и технически сложные.

Для того чтобы произвести возврат денег, которые были заплачены за товар или при необходимости сделать его обмен, покупатель должен составить требования и основания для них.

Продавец обязан их удовлетворить их через 10 дней. В том

случае, если был нарушен срок, то вы имеете полное право обратиться с иском в судебный орган.

Помните, что если вы сдаете товар с браком на ремонт по гарантии, то для того, чтобы его во время отремонтировали, требуется определить сроки. Если по какой-либо причине имеет место нарушение сроков, то продавец обязан выплатить пени. Это может быть не только продавец, а сервисный центр. Также вы имеете право настоять на возврате и потребовать возврат денег.

Процесс составления претензии достаточно несложен:

- Опишите, какого числа, в какую мастерскую или в какой магазин был сдан товар для ремонта (ссылки на документы);
- В течении какого срока продолжался гарантийный ремонт;
- На какое время сервис продлил срок ремонта.

На основании ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» сроки устранения брака товара должны определяться в виде письменного документа и подписываться обеими сторонами.

Максимальный период проведения ремонтных работ может составлять не более 45 суток.

На основании ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей», нарушение сроков гарантийного ремонта, в рамках ст. 20 данного Закона, продавец или организация, имеющая соответствующие полномочия, обязана выплачивать пени. Размер неустойки составляет 1 % от стоимости товара.

«В связи с вышеизложенным, прошу:

Выплатить пени (неустойку), составляющую 1 % от стоимости товара, что будет составлять 1 % от стоимости, за каждый день, начиная с 22.08.2017 года, на составление данного требования в добровольном или в принудительном порядке на основании решения суда, в том случае если изложенное требование не будет удовлетворено.

В том случае, если мои требования не будут удовлетворены, то я оставляю за собой возможность обращения с иском, и в судебном порядке отстаивать собственные права. Помимо этого будут выдвинуты требования о выплате компенсации причиненного морального вреда».

На основании ст. 13 Закона «О защите прав потребителей» суд налагает сумму штрафа на продавца, поскольку он не выполняет законные требования потребителя на добровольном основании.

Сумма составляет 50 %, и присуждается потребителю. Помимо этого, организация будет выплачивать пошлину и сумму исполнительского сбора.

Приложение (ксерокопии документов).

Ставите дату и подпись.