

Сколько дней гарантийный ремонт по закону Российской Федерации?



Для того чтобы определить сроки гарантийного ремонта, для начала нужно разобраться с самим понятием гарантийного ремонта, определить в чем его отличия от обычного коммерческого ремонта и каково его правовое положение.

Гарантийный ремонт это право любого покупателя. Покупая новый товар, покупателю дается гарантия, что товар проработает определенное количество времени и если товар сломается раньше, то продавец (или производитель) обязуются отремонтировать этот товар бесплатно.

Иными словами, покупая товар, покупатель твердо знает, что тратиться на покупку нового товара или его ремонт не придется в течение определенного количества времени.

Законодательно установленные сроки проведения ремонта по договору на гарантийное обслуживание

Если после покупки товара, на который распространяется гарантия, в течение срока гарантии были обнаружены недостатки (поломки, отсутствие заявленных характеристик и так далее), то покупатель вправе обратиться к продавцу, с требованием провести гарантийный ремонт изделия. При этом такой вид ремонта должен быть абсолютно бесплатен для покупателя.

На основании статьи 20 Закона о защите прав потребителей, сроки гарантийного ремонта могут рассчитываться индивидуально.

Таким образом:

- Если при покупке изделия покупатель не подписывает никакого соглашения по гарантийному ремонту (обычно условия гарантии содержат такие пункты как сроки проведения гарантийных ремонтов и порядок предоставления изделия в мастерскую), то гарантийный ремонт изделия должен быть произведен незамедлительно. Максимальный срок, при этом, определяется 45 днями;
- Если при покупке товара, покупатель подписывает несколько иное гарантийное соглашение, то сроки будут определяться исходя из положений такого соглашения (в разумных пределах).

Срок гарантийного ремонта един для всех случаев, как при ремонте просто товара, так и при ремонте технически сложного.

Определение иных сроков гарантийных ремонтов позволительно только по обоюдному согласию сторон сделки купли-продажи. Обычно такое соглашение продиктовано необходимостью продавца (или сервисного центра) заказать и доставить нужные для ремонта детали.

При этом такая необходимость не считается уважительной причиной для безоговорочного продления сроков гарантийного ремонта.

В любом случае, соглашаться на продление сроков или нет, это право каждого человека.

На время проведения гарантийного ремонта, покупатель вправе потребовать предоставления похожего товара с аналогичными свойствами для временного пользования.

Нередко недобросовестные дилеры пытаются продлить сроки выполнения гарантийного ремонта путем введения клиента в заблуждение, что срок рассчитывается рабочими днями. Это миф!

Если вам такое сказали в сервисном центре, смело возражайте,

так как про рабочие дни в законодательстве указания нет. А вот по аналогии нормы права, сроки в гражданском законодательстве исчисляются обычными календарными днями.

Если мастера продолжают упираться, потребуйте пригласить руководство и сослаться на положения статьи 190 Гражданского кодекса РФ.

Из этого правила существует одно исключение. Если последний день истечения срока выпадает на выходной или праздничный день, то законным окончанием срока будет считаться первый рабочий день, следующий за ним.

Как уже было сказано, потребителю дано право потребовать предоставления во временное использование аналогичного изделия в период проведения гарантийного ремонта.

Лучше всего, такое требование озвучить сразу при сдаче изделия в ремонт. Так как, возможно, продавцу потребуется время для подготовки подменного товара. Получить подмену можно на третий день после сдачи товара в гарантийный ремонт.

Важно понимать, что есть перечень товаров (в основном это товары личного использования), которые не подменяются другими при проведении гарантийного ремонта. Но их список не велик.

Чтобы быть уверенными в защите своего права потребителя, при сдаче изделия в ремонт по гарантии, потребуйте от сервисного центра или дилера:

- Заверенную копию заказ-наряда на гарантийный ремонт;
- Акт приема-передачи;
- Заключение диагностики.

Документы, по которым изделие передается на гарантийный ремонт, должны обязательно содержать:

- Дату передачи изделия в мастерскую;
- Дату начала ремонта;
- Описание товара, его серийный номер, другие

идентификационные данные;

- Полное состояние изделия, если имеются иные повреждения или особые метки, отличные от серийно произведенных, то их нужно указать в акте;
- Данные лица, передающего изделие в ремонт по гарантии;
- Данные места, где будет производиться ремонт;
- Данные о заключении диагноста с рекомендациями о проведении ремонта;
- Сроки проведения гарантийных работ;
- Подписи сторон.

К составлению документов нужно относиться с особым вниманием. Так как несмотря на указание в законе на максимальный срок в 45 дней для ремонта по гарантии, будет трудно доказать, что срок истек, если на руках не будет документа, подтверждающего дату начала ремонта.

Если продавец (или дилер) не сумели в срок отремонтировать изделие, то вы вправе потребовать от него выплаты неустойки.

Если такая ситуация случилась с вами, то берите ручку, чистый лист бумаги и в свободной форме составляйте претензию. В ней нужно подробно описать суть проблемы, сошлитесь на статью 23 закона «О защите прав потребителей» и изложите требование о выплате неустойки.

Начисляется неустойка в размере 1 % за каждый день просрочки гарантийного ремонта.

Претензию отнесите лично в пункт, куда вы сдавали изделие. При себе имейте копию претензии, на которой потребуйте оставить отметку о принятии. Отказать в этом вам права не имеют. Если вам отказали, то вы вправе взыскать неустойку через суд.

При подаче претензии, лучше пригласите с собой двоих друзей, в качестве свидетелей происходящего. Также если вам не понравилось общение с мастерами сервисного центра, то вы можете на основании статьи 18 закона «О защите прав потребителей» вернуть товар, обменять его на новый, или

существенно уменьшить его стоимость. Право выбора такой санкции принадлежит только вам.

Право потребовать возврата денег за изделие возникает у покупателя уже после истечения 30 дней после начала гарантийного ремонта. Это правило продиктовано нормой, которая позволяет вернуть товар, если в течение одного года покупатель не может использовать товар по причине его постоянного нахождения в гарантийном ремонте более 30 дней суммарно.

Это правило применимо как к простым товарам, так и к технически сложным. Для того чтобы успешно вернуть изделие, обменять его или уменьшить его стоимость, вам нужно письменно обратиться к продавцу и изложить суть проблемы.

Смело указывайте в тексте претензии все неполадки с изделием, укажите на нарушение сроков ремонта и изложите свое желание вернуть товар.

Отреагировать на претензию должны в срок до 10 дней. Если продавец проигнорировал обращение, то принудить его исполнить свои обязательства можно через суд.

В случае если вам попался бракованный товар, то вы вправе его отремонтировать бесплатно за счет продавца. Но помните, что для такого ремонта существуют определенные сроки. Требовать их уменьшения вы не можете, но и можете получить компенсацию, если продавец эти сроки нарушит.