

Сколько может продолжаться гарантийный ремонт по закону?



Обычно мы долго планируем покупку какого-нибудь важного товара, выбираем, прицениваемся. А иногда совершаем спонтанные покупки, просто увидев понравившуюся вещь.

Но в обоих случаях мы надеемся, что эти вещи будут служить нам долго и верно. К сожалению, банальные неполадки могут омрачить радость от нового приобретения.

Продолжительность осуществления ремонта по гарантии, согласно действующему законодательству

Когда товар сломался, будучи на гарантийном сроке, покупатель может отдать его в ремонт. Срок устранения неполадок начинается момента обращения покупателя с заявлением или претензией.

Важно! Подавайте заявление в письменном виде с обязательным указанием даты.

Если вы составляете заявление, то пишите его в двух экземплярах. Одно передайте продавцу, а второе, с отметкой продавца о приеме, его подписью, печатью и датой оставьте себе.

Если возникнут какие-то спорные моменты, у вас всегда будет возможность документально подтвердить обращение в сервисный центр. Особенно важна точная дата обращения!

Когда в вашем заявлении вы написали, что в товаре обнаружены недостатки, допущенные в процессе производства, и вы хотите,

чтобы его проверили, то день обращения можно считать началом срока гарантийного ремонта.

Если вы не хотите, чтобы со временем возникли недоразумения со сроками ремонта, поступайте так, как было описано выше. Если вы просто сдадите товар на проверку, но не укажете на наличие проблем, то могут возникнуть трудности с отсчетом данного срока.

Никто не застрахован от неожиданностей и не очень честных ремонтников. Например, у вас могут принять вещь просто на проверку, но этот срок не будет учитываться в срок гарантийного ремонта.

Обратите внимание! Передавая товар на проверку, укажите свои претензии и убедитесь в том, что изделие автоматически будет передано на гарантийное обслуживание.

Если вы оформили все правильно, то первым днем гарантийного ремонта станет день обращения в сервисный центр или к продавцу.

Как долго может длиться гарантийный ремонт?

Сроки гарантийного ремонта не могут назначаться просто так, они должны устанавливаться с учетом норм закона.

В большинстве случаев сроки определяются в письменном виде и записываются в техническом паспорте, сервисной книжке или гарантийном талоне.

По закону такой срок не может превышать 45 дней.

Важно! Отсутствие установленного гарантийного срока говорит о том, что устранение неполадок должно начаться незамедлительно.

В статье 20 Закона «О защите прав потребителей», говорится, что гарантийный ремонт товара должен осуществляться в максимально сжатые сроки, учитывая характер поломки.

Чтобы выяснить «объективно необходимый» срок ремонта, следует поинтересоваться в нескольких сервисных центрах, сколько необходимо времени для устранения конкретной поломки.

Таким образом, можно определить средний срок гарантийного ремонта.

В том случае, когда спорные моменты будут разбираться через суд, решать, каким должен быть минимально необходимый срок будет экспертная комиссия. При этом они учитывают вид товара, характер поломки и ее серьезность.

Не исключено, что проведя экспертизу, специалисты могут прийти к мнению, что срока в 45 дней для ремонта будет недостаточно.

Обратите внимание на некоторые нюансы продления срока гарантийного ремонта:

- специалисты сервисного центра должны доказать, что увеличение гарантийного срока является необходимостью;
- тот факт, что на момент осуществления ремонта, в сервисном центре нет необходимых запчастей, не может стать основанием для продления срока (п. 1 ст. 20 Закона «О защите прав потребителей»). Такие действия ремонтников будут признаны незаконными.

Процедура приема-передачи товара на гарантийный ремонт должна осуществляться по определенным правилам:

- На гарантийный ремонт принимается товар, который имеет гарантийный талон. Документ должен быть составлен на русском языке и содержать следующую информацию: место и дата приобретения товара, серийный номер, печать, подпись продавца, срок гарантийного ремонта. Кроме этого должна быть оговорена продолжительность ремонта в случае выявления неисправностей;
- Приносить товар необходимо в оригинальной упаковке, со всеми комплектующими. Покупатель обязан хранить чек,

выданный при покупке, в течение всего гарантийного срока. Так как при приеме товара на ремонт большинство СЦ требуют предоставления данного документа, хотя это требование не является законным (ст. 18 ЗоЗПП). Прислушайтесь к нашему совету – обязательно сделайте ксерокопии всех документов;

- При приеме товара специалисты заполняют квитанцию, где отражаются поломки. Обратите внимание! Проследите за тем, насколько правильно заполняется документ, все ли неисправности товара отмечены, и есть ли перечень комплектующих, передаваемых вместе с товаром. Если перечня нет, то сделайте его сами, и не забудьте проставить серийные номера;
- При приеме товара в СЦ проводится специальная экспертиза. Во время диагностики должны присутствовать представитель СЦ и покупатель. После проверки эксперт выдает заключение о состоянии товара;
- Сервисный центр имеет право не принять товар на гарантийное обслуживание. Это происходит в следующих случаях: сорваны пломбы, в гарантийных документах есть исправления и помарки, обнаружены «следы» ремонта своими силами, наличие внешних повреждений, как результат неправильного использования товара, прочее;
- В соответствии с нормами Закона, срок гарантийного ремонта не может быть более 45 дней. Но при этом речь идет о максимально коротком сроке устранения неполадок.

Отговорки об отсутствии запчастей и деталей не могут быть основанием для затягивания ремонта.

Важно! Общий гарантийный срок продлевается на тот период, в течение которого изделие находилось на обслуживании в СЦ.

Когда в гарантийный период вы обнаружили неполадки в работе товара, вы имеете право предъявить определенные требования

продавцу товара или производителю.

К таким требованиям относятся:

- замена товара такой же моделью, но без брака;
- обмен изделия на аналогичный товар другой маркировки или артикула. Если новый товар стоит дороже, покупатель производит доплату;
- снижение цены в связи с наличием дефектов;
- устранение неполадок за счет продавца или производителя;
- расторжение договора купли-продажи, возврат денежных средств.

Важно! Покупатель имеет право потребовать возмещение убытков, полученных в связи с покупкой некачественного товара.

Хотя сделать это будет не совсем просто, особенно сложно придется доказывать размер ущерба.

Потребитель имеет право предъявлять претензию не только продавцу, но и изготовителю товара.

Требование гарантийного ремонта не всегда воспринимается как само собой разумеющееся положение. Хотя продавцы прекрасно знают свои обязанности, но часто просто их игнорируют.

Зная, что многие люди не имеют возможности тратить много времени в поисках правды на походы по различным сервисам, организациям и прочее, они начинают «гонять» их из одной инстанции в другую.

Все рассчитано на то, что покупатель просто откажется от затеи устранить неполадки за счет производителя.

Среди всех товаров есть определенная категория, которую называют «группой риска». К ней относится продукция, имеющая короткий срок возврата.

То есть, если вы пользовались товаром до 15 дней и обнаружили некоторые недостатки, его срочно нужно возвращать продавцу,

иначе после этого срока эксплуатации вы уже не сможете его сдать. Хотя в некоторых случаях возврат все же возможен.

Иск клиента может быть удовлетворен, если:

- Производственный брак, который обнаружен в товаре, имеет серьезный характер. Это означает, что ремонту данный товар не подлежит. После каждого сервисного обслуживания, недостатки «всплывают» вновь и вновь;
- Срок устранения погрешностей нарушен;
- Товар находится на гарантийном ремонте в общем счете около 30 дней. В это время покупатель не может его использовать по прямому назначению.

Когда покупатель требует пересмотра стоимости товара, продавец или производитель очень редко идут на такой шаг. Хотя при этом они понимают, что проблемы с товаром возникли по их вине.

Некоторые клиенты пытаются самостоятельно сделать ремонт. Но делать этого категорически не рекомендуем. Потому что в таком случае шансов на бесплатный ремонт у вас практически нет.

Существует так называемый «уполномоченный орган». Сюда покупатель может обратиться в случае обнаружения в товаре серьезных недостатков. Но, к сожалению, определить данный орган довольно сложно. Большинство сервисных центров не имеют полномочий на замену товара.