

Сколько по времени длится гарантийный ремонт в РФ?



Покупая тот или иной товар, каждый из нас имеет равные права на качество и надежность этого товара. Такие права дал нам специальный закон, который появился еще в 2002-м году, который обязал продавцов по всей стране продавать только качественные товары или сразу предупреждать покупателя о возможных дефектах продаваемого товара.

Речь идет о законе «о защите прав потребителей». Благодаря этому закону, все потребители страны смогли получить защиту свои прав и возможность судебного реагирования при игнорировании продавцом требований покупателя.

Этот закон регламентирует сроки проведения гарантийного ремонта, которые чаще всего и нарушаются, приводя к различным конфликтным ситуациям.

Что собой представляет срок осуществления ремонта по гарантии?

Что является гарантийным сроком?

Гарантийным сроком является промежуток времени, в течение которого покупатель, при обнаружении недостатков в купленном товаре, может предъявить продавцу требования вернуть стоимость товара или провести бесплатный ремонт по гарантии.

Законом установлено, что на протяжении гарантийного срока и продавец и производитель должны гарантировать покупателю, что прибор будет работать исправно и его характеристики останутся неизменными.

Право установить гарантийный срок до продажи принадлежит как

продавцу, так и производителю. Нередко, гарантийные сроки продавца отличаются от гарантийного срока производителя. Это не является нарушением прав потребителей. Если действует гарантия, как продавца, так и производителя, то покупатель вправе предъявить претензии, как продавцу, так и производителю.

А если гарантия одного закончилась, а гарантия второго продолжает действовать, то претензии нужно предъявлять тому, чья гарантия в действии.

Начало течения срока гарантии определяется днем продажи товара конечному покупателю. Если срок гарантии не оговорен специально, то он будет составлять два года с момента продажи.

Нередко купленный товар имеет сезонный характер. В таком случае, гарантийный срок устанавливается в зависимости от географической зоны и начинается свое течение с момента начала сезона использования.

Также, закон о защите прав потребителей может устанавливать гарантию как на прибор целиком, так и на отдельные его узлы и детали. Так, например, гарантия на двигатель в автомобиле может быть два года, а гарантия на его кузов больше – три года. При этом гарантия на ходовую часть может быть вообще пять лет.

Если в гарантийный период были обнаружены недостатки в товаре, и эти недостатки возникли не по вине потребителя, то потребителю дается право требовать безвозмездного устранения этих недостатков или право на возврат продавцу вещи с возмещением денежных средств.

Такие права у покупателя возникают только в том случае, если он сохранил все документы на купленный товар. Также важным условием проведения гарантийного ремонта – отсутствие следов неквалифицированного самостоятельного ремонта. Также, должны отсутствовать признаки использования прибора не по назначению.

Действия покупателя

Если вы обнаружили в купленной вещи существенные недостатки, то смело идите в сервисный центр или иную мастерскую, которая указана в гарантийном талоне или соглашении. Любая попавшаяся мастерская не подойдет. Проведенный ремонт там, пусть даже и платный, лишит вас гарантии вообще.

При посещении сервисного центра у вас на руках должен быть полный комплект, в котором продавался прибор, со всеми документами и инструкциями. Также нужно сохранять и упаковку на весь срок гарантии.

Заявление на ремонт по гарантии нужно составлять письменно и получить отметку о том, что такое заявления и сам прибор приняты в сервисном центре.

До фактической передачи товара сотрудникам сервисного центра, нужно подробно рассмотреть недостатки и описать их в заявлении. Наилучшим будет еще, и сфотографировать недостатки и приложить фото к заявлению.

Период гарантийного ремонта

Так какой же максимальный срок проведения гарантийного ремонта. Как определить, обоснованно ли сервисный центр затягивает сроки проведения ремонта? Как защитить свое право на качественный своевременный гарантийный ремонт?

Согласно законодательству о защите прав потребителей в России, гарантийный ремонт должен осуществляться незамедлительно. Если по объективным причинам осуществить гарантийный ремонт не получается, то сроки должны быть минимально допустимыми (это должно быть согласовано с заявителем). При этом максимальным сроком для проведения гарантийного ремонта является срок в 45 дней с момента обращения.

Даже если в сервисном центре нет нужных деталей для ремонта, срок, установленный законом для проведения ремонта по

гарантии, не может быть продлен. Единственное исключение, это когда сам покупатель выразил согласие на продление сроков ремонта.

При передаче вещи на гарантийный ремонт, заявителю нужно быть очень внимательным к документам, которые он подписывает. Так как в талонах может быть указана договоренность, которая не очень выгодна для заявителя. При несоответствии положений в документах нормам закона, покупатель вправе сослаться на нормы закона и требовать внести изменения в соглашение о проведении гарантийного ремонта.

Если прибор был недоступен для пользования более 30 дней в течение очередного гарантийного года, и эта недоступность продиктована постоянными гарантийными ремонтами, то такие недостатки можно считать существенными и это дает право на возврат такой вещи продавцу.

Взамен можно получить либо новую вещь, либо вернуть деньги.

По окончании ремонтных работ по гарантии, сервисный центр должен составить подробный отчет по проделанной работе. Как правило, перечень работ и замененных деталей указан в итоговом заказ-наряде.

В отчете указывается дата сдачи товара в гарантийный ремонт, а также дата окончания этого ремонта и оповещения собственника вещи, что он может забрать свой товар из мастерской.

Помните, что если сервисный центр оповестил вас о том, что ремонт окончен и вещь готова к выдаче, именно этот момент будет считаться датой окончания ремонта. Несмотря на то, что фактически вы можете забрать вещь и позже, приостановленная гарантия возобновится уже с момента оповещения об окончании ремонта.

При принятии вещи из гарантийной мастерской, обязательно проверяйте все недостатки, которые заявлялись для устранения и всю работоспособность прибора в целом. Если вновь будут

обнаружены недостатки в работе, то откажитесь от принятия результатов и заявите о том, что в момент принятия товара, были обнаружены недочеты в ремонте.

Нередко сервисные центры отказывают заявителям в проведении гарантийного ремонта. Как правило, мотивируют это тем, что на устройство попала вода или влага, устройство неправильно использовалось или имеет место быть повреждение механического характера.

В таких случаях внимательно изучайте формулировку отказа. Она должна быть определенной, лаконичной и точной. Если вы не согласны с ней, то требуйте провести экспертизу поломки. В этом случае появляется шанс добиться справедливости.

Но, если по результатам экспертизы выяснится, что вы не правы, то вам придется возместить продавцу или сервисному центру все расходы, которые те понесли в связи с проведением экспертизы и прочие связанные с вашими требованиями расходы.

Важны не только сроки

В России покупатель очень часто сталкиваются с отказами сервисных центров в бесплатном гарантийном ремонте. Речь идет не о полной невозможности устранения недостатка, а именно о бесплатном характере услуги.

Обычно, мотивирую отказ тем, что та или иная поломка не является гарантийным случаем. Причиной тому указывают, как обычно, неправильную эксплуатацию устройства (повышенная влажность, неправильная температура окружающей среды, перегрузки и т. д.).

Обычно, сервисные центры стараются указать ту причину, опровергнуть которую неискушенный потребитель самостоятельно не сможет.

Нацелено это на то, что покупатель поверит в свою неправоту или испугается, что не сможет доказать, что он прав. И оставит

дело так.

Поэтому, если вы уверены, что вы правы, настаивайте на проведении экспертизы. При подаче заявления на экспертизу, обязательно укажите все дефекты и предположительные причины их появления. Укажите, каким именно способом вы использовали вещь.

При проведении экспертизы вы вправе присутствовать лично. Не поленитесь и сходите. Это дисциплинирует экспертов и заставляет быть объективными.

Если вы не согласны с результатами экспертизы, то обратитесь в суд. Суд решит, был ли объективен эксперт при проведении экспертизы или нет. В случае отмены результатов эксперта, появляется большой шанс защитить свои права.

Какие могут возникнуть проблемы?

При проведении гарантийного ремонта, чаще всего нарушаются именно сроки его проведения. Обычно сервисные центры не любят гарантийных ремонтов. Это связано с тем, что производитель товара оплачивает им стоимость ремонта по специальному дилерскому соглашению, и эта стоимость на порядок ниже, чем коммерческая стоимость обычного ремонта.

Поэтому, сервисные центры часто оставляют гарантийные заказы на второй план после коммерческих.

Помните, что начиная с 46-го дня после сдачи вещи в гарантийный ремонт, начинается отсчет просрочки ремонта. В этой связи у вас возникает право требовать выплаты неустойки за просрочку в размере 1 процента от стоимости товара за каждый день просрочки ремонта.

При нарушении сроков проведения гарантийного ремонта, неустойку оплачивает не продавец товара, а сам сервисный центр. Эти правила прописаны в статье 23 закона «О защите прав потребителей». Смело ссылайтесь на нее при предъявлении

требований.

Требования предъявляйте исключительно в письменной форме.

Если сервисным центром допущена просрочка гарантийного ремонта, вы сможете потребовать вернуть товар обратно и получить за него компенсацию его стоимости или обменять товар на новый, исправный.

Очень важной нормой закона «О защите прав потребителей» является положение, которое гарантирует покупателю право возврата вещи и получения денег или получения нового товара в случае, если товар находится в гарантийном ремонте более 30-ти дней в каждом году течения гарантийного срока.

Закон рассматривает такие обстоятельства как существенное нарушение прав покупателя и гарантирует полный возврат денег, уплаченных за изделие. По согласию покупателя, продавец может предоставить взамен другой, такой же товар. Но новый и исправный.

После проведения каждого гарантийного ремонта покупателю должны выдать на руки копию акта о проведенных работах.

Надлежаще заверенную руководством сервисного центра.

В акте должно быть указано:

- Перечень недостатков, которые были заявлены на устранение;
- Перечень недостатков, которые объективно подтвердились при диагностике;
- Перечень работ, которые были произведены;
- Перечень деталей, которые были заменены;
- Дата окончания работ и дата оповещения клиента о готовности.

Заявитель может ограничиться получением отметки в гарантийном талоне, а может и потребовать полного акта о проведении работ.

Акт обязаны предоставить по первому требованию.

Срок гарантийных ремонтов течение одного года течения срока гарантии суммируются и могут стать основанием для возврата или обмена товара.