

Сколько техника может находиться в ремонте по закону?



Вновь приобретенная техника, как известно, имеет гарантийный срок. Если в течение установленного срока действия гарантийных обязательств обнаружится неисправность, то гражданин вправе потребовать от продавца обменять технику на другую, исправную, со сходными параметрами. Покупатель может потребовать также проведения ремонта. Он производится за счет фирмы-производителя или продавца.

Однако при возврате, обмене или ремонте у потребителя, случается, возникают сложности. Права потребителя четко прописаны в законодательстве, но покупатели в большинстве своем с ним не знакомы, чем и пользуются недобросовестные продавцы. Отказывают в возврате, обмене или, к примеру, затягивают сроки гарантийного ремонта. О том, как избежать сложностей при проведении ремонта и пойдет речь в нашей статье.

В течение какого времени техника может находиться на ремонте по гарантии?

В законодательстве определено, что ремонт может проводиться:

- В течение определенного срока, который составляет 45 дней и не более;
- Между продавцом и покупателем составляется соглашение (письменно). В нем оговариваются сроки, ответственность сторон;

- Ремонт проводится немедленно. Но только тогда, когда сложность работ и трудоемкость их позволяет провести ремонт незамедлительно. Срок проведения незамедлительного ремонта не должен превышать 45 суток.

Момент, когда техника передается продавцу для выполнения ремонта – начало срока. Окончание его – возврат вещи покупателю в полной исправности. Никакие экспертизы, разбирательства в суде и тому подобное на срок не влияют.

Ремонт должен быть проведен в установленные законом 45 суток.

Помните, что продавец не имеет права задерживать исполнение ремонтных работ. Закон требует неукоснительного выполнения установленных сроков гарантийного ремонта. Поэтому отсутствие, к примеру, у продавца комплектующих не дает ему права затягивать ремонт и требовать продления сроков. Не стоит соглашаться на подобный вариант и подписывать документы, подтверждающие согласие с отсрочкой сроков исполнения вашего законного требования.

Когда нарушаются сроки выполнения ремонта, то возможны следующие варианты действий:

- Согласие сторон. Подписывается соглашение (добровольно), которым продлевают сроки выполнения работ;
- Покупатель отказывается как от продления, так и ремонта.

В данном случае он вправе потребовать от продавца:

- Замену техники на аналогичную;
- Обменять ее на другую модель той же марки. Возможно с перерасчетом стоимости изделия;
- Возвратить деньги, уплаченные за товар;
- Уменьшение стоимости товара.

Покупателю порой даже выгодно нарушение исполнителем сроков выполнения ремонтных работ. Особенно в том случае, когда в ремонт была сдана сложная техника. В сложившейся ситуации он вправе потребовать то, на что ранее рассчитывать не мог. Обмен

или снижение стоимости, возврат денег и т. д.

Но, прежде чем выдвигать свои условия, нужно заполучить товар в свои руки. Истребовать его у продавца. Иначе последний (продавец, производитель, лицо, взявшее на себя обязанности по ремонту) отремонтирует товар, неважно, что нарушены сроки, и претензии покупателя утратят свою законную силу. Никакие требования удовлетворены не будут на законных основаниях.

Получив назад свой не отремонтированный товар, покупатель может потребовать у продавца выплаты неустойки. Иначе говоря, штрафа за неисполнение обязательств. Нарушенный срок ремонта или предоставления товара взамен бракованного.

Размер – за каждый просроченный день от стоимости начисляется 1 процент.

Пример расчета неустойки:

Ремонт музыкального центра.

Стоимость его – 100000 рублей.

Покупатель отказался от выполнения и потребовал предоставить ему идентичный товар.

Срок – 3 дня.

Обмен произведен через 7 дней. Просрочка – 4 дня. Неустойка составила 4 процента. Таким образом, продавец обязан выплатить покупателю 4000 рублей ($4\% \text{ от } 100000 = 4000$).

Важно! Требование выплаты неустойки предоставляется продавцу или иному поставщику только в письменном виде и никак иначе. В противном случае считается, что гражданин отказался от права на взыскание в свою пользу штрафа.

Нарушение установленного законом срока выполнения ремонтных работ дает покупателю возможность потребовать от продавца:

- Уплаты штрафа за просрочку, не расторгая договор купли-

- продажи;
- Замены техники;
- Снижения ее стоимости;
- Возврат товара продавцу, а покупателю его стоимости.

Сроки могут быть нарушены не только из-за нерасторопности исполнителя, но и причине того, что в процессе осмотра, экспертизы товара выявлена такая неисправность, устранить которую за отведенное законом время невозможно. Чаще всего такие дефекты обнаруживаются у сложной в техническом отношении техники.

В этом случае у покупателя появляется возможность отказаться и вернуть бракованное изделие, даже если прошли установленные сроки возврата – 15 дней (ФЗ «О защите прав потребителей, ст. 18).

Для того чтобы требования были удовлетворены в полном объеме, нужно правильно их оформить. Особенно важно правильно оформлять свои требования, обращаясь с иском в суд.

С чего начать?

Прежде всего, нужно составить письменное требование-претензию. Затем направить ее продавцу. Можно отдать претензию лично в руки или отправить ее почтой заказным письмом с уведомлением.

Совет! Даже если все сроки вышли, а ремонт все еще продолжается, не спешите действовать. Дождитесь, когда он закончится. А после завершения его и предъявляйте свои требования. В этом случае можно получить не только неустойку, но и компенсацию за моральный ущерб.

Важно! Не принимайте товар и не эксплуатируйте его. Такие действия будут расценены как ваше согласие и со сроками ремонта и способом устранения дефектов. Единственное на что можно будет рассчитывать, так только на выплату неустойки. Все остальные требования будут отклонены.

Право покупателя предъявлять свои претензии не только продавцу, но и любому другому юридическому или физическому лицу, непосредственно связанному с поставкой данного товара. Не имеет значения, что они не связаны с покупателем договорными отношениями. Ссылка на этот факт будет судом признана несостоятельной.

Если в ответ на претензию последует отказ или ее просто проигнорируют, то следует обращение в суд. Исковое заявление должно соответствовать содержанию и сути претензии.

Важно! Доказывать своевременность ремонта должен продавец, а не покупатель.

После окончания ремонта, в момент, когда покупатель получает свою технику, ему исполнителем предоставляется приемосдаточный акт. В этом документе указывается:

- Когда гражданин обратился к продавцу или в ремонтную службу. Указывается дата обращения;
- Дата, когда товар был сдан в ремонт;
- Дата устранения всех выявленных дефектов и неисправностей;
- Характер их и тип. Обязательно указывается, что они устранены или на то, что устранить выявленные недостатки нельзя;
- Сведения и перечень использованных комплектующих, материалов или деталей;
- Внесенные конструктивные изменения. Перечень и описание их;
- Дата выдачи техники покупателю.

Гарантийное обслуживание изделия продлевается на время, потраченное на ремонт. Ремонтировали товар 30 дней, гарантия на него продлевается на месяц.

Исполнитель может устанавливать свои гарантии на комплектующие, детали или на внесенные в конструкцию изменения.

Если исполнитель, в данном случае, сервисный центр, нарушает сроки ремонта, установленные договором, то с него можно взыскать неустойку Размер – 1 процент от стоимости в сутки.

Единой установленной формы претензии нет. Составляется она в свободной, произвольной форме. Однако существуют требования к ее содержанию.

Обязательные сведения, которые должен содержать документ о:

- заявителе;
- сервисе, мастерской, сотруднике, принявшем товар;
- товаре. Его состояние, его качество;
- причинах, которые привели изделие в ненадлежащее состояние;
- описании конфликта с продавцом или исполнителем, суть его (Отказ в обмене товара или возврате денег);
- том, когда составлена претензия. Место составления, дата.

Документ составляется в двух экземплярах. Стороны (продавец и покупатель) подписывают обе. Если продавец отказывается подписать документ, то претензию отправляют в его адрес заказным письмом (с уведомлением о доставке и описью вложения).

На рассмотрение претензии продавцу отведено 10 дней. За это время он должен определить причину неисправности. Далее либо вернуть деньги, либо отказать в удовлетворении претензии. Отказ должен быть обоснован. Если претензию проигнорируют, то следует обращаться в суд или Роспотребнадзор с требованием выплаты неустойки. Напомним, что размер ее 1 % от стоимости товара.