

Срок гарантии на ремонт бытовой техники по закону РФ

Проверяйте работоспособность товара на месте в присутствии заинтересованной стороны. Если дома выяснится, что устройство не функционирует или заявленные дефекты не исправлены в ходе починки, а вы уже поставили подпись в акте приема-передачи, претензии стороне не могут быть предъявлены!

Мастера не всегда стараются чинить прибор или признавать его безнадежно испорченным. Если вы разочарованы качеством починки изделия, направляйте оппоненту претензию с указанием всех недочетов. Копию бумаги с подписью стороны оставляйте себе, она послужит доказательством, если дело дойдет до судебной тяжбы.

Отказ в гарантийном обслуживании возможен, только если выяснится, что поломка стала следствием неправильного использования, хранения или перевозки товара. Очень часто представители магазина или изготовителя ссылаются на механическое повреждение устройства или попадание в него жидкости.

Важно! Вы имеете полное право инициировать проведение независимой экспертизы, если уверены в своей правоте. Платить за исследование будет его инициатор.

Если оппонент будет не согласен с заключением специалистов, за защитой своих законных интересов вам придется обращаться в суд. Если инстанция примет ваши доводы и вынесет решение в вашу пользу, ответчику придется компенсировать стоимость проведения экспертизы.

Однако, если вы решите вводить суд в заблуждение, на вас будут возложены все издержки, включая расходы по перевозке и сохранности товара.

Не секрет, что некоторые сервисные центры стараются одурачить своих клиентов, норовя сделать их виновными во всех бедах, произошедших с прибором. Ведь изделие необходимо починить по гарантии, а бесплатный ремонт не входит в планы предпринимателей. Торговые точки тоже часто отрекаются от покупателей, ищут надуманный предлог для отказа в гарантийном обслуживании.

Как поступить в этом случае?

Ниже приведены наиболее распространенные проблемы потребителей и нормативная база для их решения.

Устранение поломки прибора длится очень долго

В период гарантийного обслуживания, изделие может находиться на ремонте не дольше 45 дней.

Ссылки мастеров на большую загруженность, нехватку кадров не должны вас беспокоить. Закон возлагает на сторону материальную ответственность за нарушение права потребителя на приемлемый срок ремонта.

Это – неустойка в сумме 1 % (починка по гарантии) или 3 % (устранение неисправностей после истечения гарантии) от стоимости изделия за каждый лишний день его нахождения в мастерской.

Если же вам привели обоснованные аргументы того, что вам лучше подождать и через 5 дней забрать хорошо отрегулированный прибор, вы добровольно можете заключить договоренность о дополнительных сроках.

Потерялась квитанция, а изделие на гарантийное обслуживание без нее не принимают

Отсутствие чека не отменяет гарантию на товар. Конечно, вам потребуются доказать то, что устройство куплено в конкретной розничной сети. Для этого чек не нужен, – подтвердить факт покупки могут свидетели (друзья или родственники). Если вы

занимались шопингом в одиночку, помочь вам может запрос записи с камер видеонаблюдения.

Важно! Практика показывает, что получить такое доказательство без помощи адвоката непросто. Если вы решили отстаивать свои права до конца, не пренебрегайте помощью профессионала!

Наличие скрытых дефектов

Ввиду того, что бытовая техника – это сложные механизмы, понять, что конкретное устройство имеет недостатки, в ходе эксплуатации не всегда возможно. Внутренности приборов скрыты под корпусом, который нельзя вскрывать самостоятельно для сохранения гарантии, да и уровень технических знаний большинства потребителей не позволяет разобраться в том, почему устройство «слегка барахлит».

Вы, как потребитель, вправе заявить требования о неисправности вещи в течение 24-х месяцев со дня получения товара.

Ваша расписка об отсутствии претензий к качеству изделия в момент его получения не лишает вас такой возможности. Скорее всего, вам придется провести экспертизу для установления причин поломки.

Устройство часто ремонтируется

Чинить стиральную машину каждые полгода не хочется никому, однако, если прибор постоянно (более 1 месяца в году) находится в сервисном центре по причине поломки, – сдавайте товар в магазин, требуйте его замены или возврата денег.

Любая проблема с бытовой техникой решаема. Потребителю важно помнить свои права и вовремя пользоваться возможностями, предоставленными законодательством. В сложной ситуации не лишней окажется и помощь юриста.