

Срок гарантийного ремонта по законодательству России



Закон РФ «О защите прав потребителей» с 1992 года регулирует все вопросы, возникающие между продавцом и покупателем касательно предмета совершенной между ними сделки. Он в достаточной мере защищает права и интересы потребителей товаров и услуг.

Знание и применение его положений поможет решить все вопросы, возникшие при покупке некачественного товара или выявлении недостатков при его использовании.

В большей степени это относится к правилам проведения гарантийного ремонта. Именно в этой области допускается большое число нарушений, а потребители не всегда владеют информацией о порядке применения установленных законом положений.

Продолжительность осуществления ремонта по гарантии

Гарантийный срок дается покупателю на выявление при эксплуатации товара его скрытых дефектов и предъявления продавцу связанной с этим претензии по его качеству. Продавец же в свою очередь отвечает, что в течение этого промежутка времени к проданному им товару замечаний быть не должно.

Гарантийный срок устанавливается продавцом либо изготовителем товара. Считать его следует не со дня его изготовления, а с того дня как он перешел покупателю. Как правило, после заключения договора купли-продажи. Обычно он составляет два года. При отсутствии данных о гарантийном сроке, его продолжительность для всех товаров считается таковой.

Начало гарантийного срока для сезонных товаров исчисляется с начала соответствующего сезона. В каждой климатической зоне даты его начала разные.

Не все знают, что срок гарантии может устанавливаться наряду со всем товаром также на его отдельные части (комплектующие, узлы).

При поломке товара во время гарантийного срока можно сдать его на бесплатный ремонт. Он будет произведен, если покупатель представит на него нужные документы, гарантийный талон. В то же время отсутствие некоторых документов не будет безусловным препятствием для отказа в гарантии.

Важно доказать факт приобретения товара именно в этом месте. Сделать это можно свидетельскими показаниями или записями камер видеонаблюдения, оборудованных во многих торговых точках. А также при отсутствии вины покупателя в неправильной эксплуатации товара или его транспортировке. И при отсутствии попыток самостоятельного ремонта товара.

После принятия товара на гарантийный ремонт потребителя начинает волновать вопрос его продолжительности. О чем должен знать потребитель в этом случае?

По закону ремонт должен производиться незамедлительно или в разумные сроки. В то же время закон устанавливает максимальный предел времени для его проведения. Он равен 45 дням. Никакие причины не могут быть признаны уважительными при пропуске продавцом этого срока: даже отсутствие нужных запасных узлов и деталей.

Стороны могут заключить соглашение и установить сроки ремонта по договоренности, это удобно при более сложном ремонте. Внимательно ознакомьтесь с содержанием договора до его подписания. В нем не должны содержаться условия, ущемляющие права потребителя, и идущие вразрез закону «О защите прав потребителей».

Если ремонт отдельных частей товара в течение месяца не позволяет использовать его по назначению, то налицо недостатки, считающиеся существенными. В таком случае требуйте замены товара на аналогичный лучшего качества или верните его продавцу с условием возврата вам уплаченных за него денег.

Частой причиной отказа в проведении бесплатного гарантийного ремонта служит неподпадание данной поломки под гарантийный случай.

Если этот вывод ремонтной организации или продавца вызывает сомнения, то организуйте проведение независимой экспертизы. Оплатить ее придется самому.

Если ее результаты опровергнут доводы продавца, то требуйте возмещения вам расходов, понесенных на ее проведение, и бесплатного ремонта товара.

Куда можно обратиться с жалобой? Потребитель вправе выбрать любой из этих путей решения проблемы:

- написать жалобу администрации магазина. На принятие ею решения может повлиять желание сохранить клиентов. Другим преимуществом этого способа является оперативное получение ответа на жалобу;
- обратиться в Роспотребнадзор с требованием провести проверку. Это займет много времени и рассчитывать на оперативность решения вопроса не стоит;
- подать исковое заявление в суд. Наиболее верное и юридически правильное решение.

Важно знать все этапы проведения гарантийного ремонта:

Шаг первый. Он заключается в обращении потребителя к продавцу, в сервисный центр или представителю изготовителя, если он имеется в данном регионе. Не теряйте времени и при обнаружении дефектов, отнесите в выбранную вами инстанцию неисправную покупку. Проследите, чтобы в акте передачи товара были описаны его внешние признаки и все неисправности;

Шаг второй. Здесь производится осмотр товара и его ремонт. Если есть основания для гарантийного ремонта, то он начинается незамедлительно. Если поломка не подходит под гарантийный случай, то ремонт для потребителя будет платным. Многие владельцы товара соглашались на него из-за незначительной суммы ремонта. Или в связи с наличием своей вины в неисправностях;

Шаг третий. Потребитель товара забирает его, будучи несогласным с позицией сервисного центра, или же по окончании гарантийного ремонта. Не забудьте внимательно осмотреть свой товар и проверить устранение всех его недостатков. Заберите квитанцию, в которой будут указаны все повреждения, какой произведен ремонт и его продолжительность.

Процедура несложная, но на каждом его этапе могут возникать определенные проблемы.

Наличие гарантии не означает безусловное проведение бесплатного ремонта купленного вами товара. Не подпадают под гарантийный случай:

- изъяны в товаре, о которых покупатель был осведомлен при совершении его покупки. Зачастую такие недостатки товара снижают его цену в магазинах и многие покупатели, не устояв перед такой его стоимостью, приобретают его. Речь идет о царапинах, вмятинах на внешнем фасаде холодильника или стиральной машины, кривым швом на обивке дивана. При его реализации продавец обязательно делает об этом отметку на документах на товар или оговаривает это обстоятельство в договоре купли-продажи. Впоследствии эти изъяны бесплатно не устраняются;
- повреждения вследствие неправильной эксплуатации товара. Внимательно ознакомьтесь с руководством по использованию товара и следуйте ему. При нарушении прямых запретов все возникшие в результате этого неисправности товара по вине покупателя подлежат устранению за его счет. К примеру, потребитель искупался в море, не снимая часы. В

то время как в инструкции содержался запрет на погружение их в воду;

- повреждений, образовавшихся в результате механического воздействия на него самим собственником. Например, потребитель уронил покупку, разбил экран. Бремя оплаты ремонта будет нести виновное в поломке лицо, а именно, сам потребитель;
- неисправности покупки и наличие следов самостоятельного ремонта. Такое часто имеет место по отношению к телефонам, планшетам или компьютерам. При этом зачастую нарушается заводская пломба (при ее наличии).