

Срок гарантийного ремонта по закону Российской Федерации



Многие товары имеют свой гарантийный срок. Из этого следует следующее: если покупка оказалась с недостатками и скрытыми дефектами, есть возможность потребовать проведения ее бесплатного ремонта. Для большинства товаров установлены сроки для обращения с требованием по поводу ремонта.

Конечно, при этом надо будет соблюсти некоторые условия. Главное условие: причина неисправности купленного товара кроется в действиях его изготовителя. Чтобы суметь защитить свои права как потребителя, нужно знать и уметь применять положения закона РФ «О защите прав потребителей».

Сроки ремонта товара по действующей гарантии и его продление

Наиболее интересующий потребителей вопрос касается сроков осуществления бесплатного ремонта. Ведь всем хочется как можно быстрее начать пользоваться своей покупкой.

Ст. 20 указанного выше закона говорит о незамедлительном устранении всех недостатков. Но в то же время оговаривает максимальный срок проведения ремонта в 45 дней. Это вполне объяснимо: ведь потребуется время, чтобы изучить товар, выявить его недостатки, установить их причину, определить какой ремонт нужен.

А ведь возможны ситуации, когда между покупателем и продавцом (или ремонтной организацией) возникает спор. В любом случае вся процедура гарантийного ремонта должна быть завершена не позднее 45 дней со дня заявления потребителем об изъятиях в товаре.

Допускается при обращении в ремонтную организацию заключение между нею и клиентом договора, в котором сроки ремонта будут прописаны конкретнее, но в рамках максимального. Делается это только по желанию клиента. Заключайте такой договор, если не хотите, чтобы ремонт затянулся.

Или чтобы недобросовестные сотрудники сервисной организации необоснованно не откладывали проведение ремонтных работ на последние дни гарантийного срока. Помните, что никакие причины не могут оправдать затяжной ремонт, даже отсутствие необходимых материалов или запасных деталей в сервис центре.

Но соглашением сторон, установленные сроки ремонта можно при необходимости продлить. Делается это исключительно по обоюдной договоренности. Затянувшийся ремонт может повлечь для ремонтной организации большие незапланированные затраты, если выставить им к оплате неустойку в размере одного процента от стоимости товара. Она насчитывается за каждый просроченный день.

Если вы оказались в такой ситуации, определите сами, куда вам обратиться для разрешения вопроса с неисправной покупкой:

- к продавцу;
- напрямую к производителю товара. Это возможно, если в регионе вашего проживания имеются его представительства;
- в сервисные центры, адреса которых указаны на гарантийных талонах или в руководствах по эксплуатации товара.

Во многих случаях вопросы можно решить устно. Но лучше подготовьте письменную претензию в двух экземплярах. Она должна состоять из следующих сведений:

- полной информации о заявителе, чтобы получатель претензии мог выйти с ним на контакт;
- когда и где был куплен товар;
- в чем выражаются недостатки товара;
- ссылки на нормативную базу;

- требований заявителя (вернуть деньги за покупку, обменять товар или произвести бесплатно ремонт);
- подписи и даты.

Подготовив претензию, обратитесь в сервисный центр, взяв с собой гарантийный талон на товар и паспорт. Вручите первый экземпляр претензии работникам сервисного центра. На втором экземпляре они должны проставить отметку о принятии претензии, подпись принявшего ее лица и печать организации. После чего можно приступать к передаче им неисправного товара.

Данная процедура производится по акту, в котором обязательно отражаются следующие данные:

- дата передачи товара;
- данные заявителя и принимающего товар лица;
- описание товара с указанием его заводского номера или иных идентификационных признаков;
- детальное описание неисправностей товара.

Иногда осмотр товара проводится принимающим его лицом.

Если наличие недостатков сомнений не вызывает и все они подпадают под гарантийный случай, это необходимо отразить в акте.

При возникновении затруднений в решении вопроса о возможности бесплатного ремонта назначается экспертиза. Проводится она за счет средств продавца или ремонтной мастерской. Сроки ее проведения составляют от 10 до 20 дней.

Необоснованные претензии в адрес продавца, подтвержденные актом экспертизы, могут обернуться для вас оплатой стоимости ее проведения и возмещения расходов по доставке товара на исследование и обратно.

Бесплатная доставка товара на экспертизу проводится, если вес его превышает 5 кг. Потребитель может не обременять себя заботами о гарантийном ремонте и отказаться от него. В этом

случае требуйте денег за купленный некачественный товар и верните его продавцу.

Для гарантийного ремонта не обязательно наличие кассового чека или упаковки от него. Покупатель может представить только гарантийный талон. Даже отсутствие этого талона не дает основания для отказа в производстве ремонта. Докажите факт покупки товара в конкретном месте договором его купли-продажи или техническим паспортом.

По окончании гарантийного ремонта сервисный центр извещает потребителя о необходимости забрать товар, обговорив с ним при этом условия его передачи. Внимательно осмотрите отремонтированный товар. Оцените его внешний вид, не имеется ли новых сколов или царапин, появившихся во время перевозки или ремонта вещи.

Потребуйте, чтобы товар был продемонстрирован в рабочем состоянии. Убедитесь, что он работает исправно, а выявленные ранее недостатки действительно устранены. Иначе после подписания документов о приеме товара претензии по качеству или неполноте ремонтных работ предъявить будет сложнее.

Отсутствие каких-либо претензий к ремонтной организации подтверждает справка или отчет о ремонте. Он содержит информацию:

- о времени принятия товара на ремонт;
- о характере повреждений, о проведенных ремонтных работах;
- об использовании запасных частей и иных материалов;
- о сроке проведения ремонта;
- о доказательствах устранения дефектов;
- о дате приема товара потребителем.

Не во всех случаях претензии потребителя удовлетворяются и признаются обоснованными, подпадающими под гарантийный случай. Иногда ему отказывается в проведении бесплатного гарантийного ремонта по следующим причинам:

- неправильная эксплуатация товара самим потребителем, его использование не по прямому назначению;
- хранение товара в ненадлежащих условиях (в помещениях с повышенной влажностью или под воздействием прямых солнечных лучей);
- форс-мажорные обстоятельства, не зависящие от производителя товара. К примеру, попадание молнии в работающий прибор не относится к гарантийному случаю;
- проникновение влаги в электрические приборы;
- окончание срока гарантии;
- механические повреждения товара вследствие его удара или от падения.

Но если ремонт был завершен, на срок его проведения продлевается гарантия на товар. Причем это правило применяется и при замене отдельных частей товара.