

Срок ремонта по гарантии по закону в Российской Федерации



Выбирая тот или иной товар в магазине иногда можно сделать ошибочный выбор, и приобрести некачественное изделие, которое быстро выйдет из строя. В таком случае покупателю придется обращаться к продавцу с требованием о гарантийном ремонте.

Обычно срок гарантийного ремонта устанавливается продавцом или изготовителем. Как быть в ситуации, когда такой срок не оговорен? Сколько должен длиться гарантийный ремонт по закону?

Сколько может длиться гарантийный ремонт?

Если рассматривать нормы Закона, то ремонт должен быть выполнен незамедлительно (ст. 19 закона № 2300-1). Имеется ввиду, что с момента передачи товара на гарантийный ремонт и до его выдачи покупателю после устранения неполадок должен пройти максимально короткий срок.

Но учитывая тот факт, что неполадки бывают разными по своей сложности, соответственно и решение проблемы будет разным по продолжительности. Поэтому сроки гарантийного ремонта товара с различными неполадками будет разным.

Каждый производитель должен брать на себя гарантийные обязательства, и отвечать за качество товара в определенный период его эксплуатации.

Когда изделие находится на гарантийном ремонте, владелец не может им пользоваться, поэтому общий гарантийный период будет продлен на тот отрезок времени, в течение которого товар был в ремонте.

В течение какого максимального срока товар может находиться на гарантийном ремонте?

При покупке товара покупателю выдаются определенные документы и некоторые из них могут содержать сведения о сроке проведения ремонта по гарантии.

Если такие сроки нигде не прописаны, следует руководствоваться нормами Закона (ст. 18 Закона № 2300-1). В нем в частности определен максимальный срок, в течение которого исполнитель может заниматься гарантийным ремонтом. Этот срок равен 45 дням.

Допустимо заключение между потребителем и исполнителем договора о продлении срока ремонта. Но это происходит с согласия обеих сторон и только после обоснованного доказательства необходимости продления сроков ремонта.

По большому счету слишком длительное пребывание товара на гарантийном ремонте не выгодно ни исполнителю, ни самому покупателю.

Хотя у последнего, если сроки ремонта будут длиться дольше установленного времени, появляется возможность на законных основаниях вернуть товар обратно производителю, и получить деньги, затраченные на покупку некачественного товара.

Такое положение дел характерно при ремонте технически сложных товаров. Предположим, вы отдали в ремонт свой планшет и не можете его получить обратно более 30 дней, хотя постоянно посещаете сервисный центр. В таком случае вы можете выдвинуть к продавцу требование о возврате денежных средств.

Несмотря на то, что сроки гарантийного ремонта должны соответствовать нормам Закона, часто случается так, что продавцы специально затягивают эти сроки.

Чаще всего они пытаются доказать, что товар был сломан по вине самого покупателя, так как он неправильно пользовался товаром.

Когда покупатель уверен в том, что использовал товар согласно рекомендациям, то ему следует нанять юриста, который поможет грамотно разобраться в сложившейся ситуации.

Если сроки выполнения ремонтных работ по гарантии будут затянуты, потребитель имеет право потребовать от продавца или сервисного центра выплатить неустойку за каждый день просрочки (п. 1 ст. 23 Закона «О защите прав потребителей»).

Размер пени соответствует 1 % от стоимости товара за каждый просроченный день.

В том случае, если между исполнителем и потребителем был согласован специальный срок выполнения гарантийных работ, но он также нарушается, у потребителя появляется возможность выдвигать иные требования (п. 2 ст. 23 Закона).

К таким требованиям относятся:

- Замена некачественного товара изделием той же марки (модели или артикула);
- Замена товара на изделие другой марки (модели, артикула), сопровождающаяся перерасчетом стоимости товара;
- Снижение покупной цены товара;
- Прекращение действия договора купли-продажи, возврат денежных средств, затраченных на его покупку. В данном случае покупатель обязан вернуть товар с неполадками продавцу.

Если ситуация складывается так, что покупатель требует возврата денег, он также может требовать компенсации убытков, возникших вследствие приобретения некачественного товара. Сроки возмещения убытков установлены Законом «О защите прав потребителей».

Когда товар, относящийся к технически сложным изделиям, находится на гарантийном ремонте длительное время, покупатель имеет право требовать предоставления подменного товара.

Срок передачи товара, имеющего подобные потребительские свойства, равен трем дням. Его доставка оплачивается непосредственно тем лицом, к которому обратился покупатель. Это может быть продавец, дилер, уполномоченная организация или уполномоченный ИП.

Обратите внимание! Не все технически сложные товары длительного пользования могут предоставляться в виде подмены.

Существует Перечень товаров, которые не могут быть выданы покупателю во временное пользование на период гарантийного ремонта. Данный перечень утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01 1998 года № 55.

Производитель или продавец устанавливают срок гарантии на реализуемый товар. В течение этого срока именно исполнитель отвечает за качество проданных изделий.

Но при этом должен быть доказан факт, что неисправности возникли по вине производителя, а также что неполадки уже были до того момента, когда риск случайной гибели или порчи перешел на покупателя.

Продавец отвечает за качество товара в гарантийный период, если не сможет доказать, что неисправности возникли в результате того, что потребитель использовал изделие с нарушениями инструкции, неправильно его хранил, а также, если будут обнаружены следы воздействия на товар третьих лиц или чрезвычайных происшествий (ст. 176 ГК РФ, п. 6 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»).

Подводя итоги вышесказанного можно сделать вывод, что если в вашем случае будет выявлен хотя бы один из перечисленных ниже фактов, о бесплатном ремонте можно забыть.

Речь идет о:

- нарушении владельцем правил эксплуатации товара;
- неправильном хранении и также перевозке товара;

- воздействию на изделие третьих лиц, а также действию непреодолимой силы.

Обратите внимание! Наличие данных обстоятельств позволяет продавцу отказать вам в выполнении бесплатного ремонта. То есть в данном случае вы можете устранить недостатки только за свой счет.