

Срок ремонта по гарантии согласно законодательству РФ



Являясь потребителем, каждый гражданин имеет определенные права, которые закреплены Законом РФ «О защите прав потребителей».

В нем вы можете найти ответы на многие вопросы, касающиеся гарантийного ремонта товара, условий и правил передачи товара на ремонт, сроках выполнения работ, прочее.

Если говорить о сроках ремонта по гарантии, то в этом пункте отношений между производителем и исполнителем возникает много разных спорных моментов.

Поэтому, отдавая свой товар на ремонт в период действия гарантии, ознакомьтесь с соответствующими случаями статьями Закона, это станет для вас хорошим подспорьем в решении многих проблем, связанных с устранением неполадок вашего товара.

Какой установлен срок проведения ремонта по действующей гарантии?

Давайте попробуем разобраться со сроками выполнения работ по устранению недостатков и с правами, которые гарантированы потребителю в данном случае.

Итак, вы обратились к продавцу со своей проблемой, и требуете устранить недостаток товара безвозмездно, так как он находится на гарантии. Продавец, принимая товар, обязан сделать все возможное, чтобы на устранение недостатков ушло минимум времени.

Так будет в той ситуации, если вам не предложат составить договор и определиться со сроками. Если вы соглашаетесь на

данное предложение, то скорого ремонта не ждите. Хотя, в соответствии с Законом, ремонт по гарантии не может длиться более 45 дней.

Если в сервисном центре нет в наличии необходимых для ремонта деталей, исполнитель не имеет права задерживать срок передачи владельцу отремонтированного товара.

Важно! В любой ситуации какие-бы документы вам не предлагал подписать продавец или представитель сервисного центра, обязательно читайте написанное, это избавит вас от неприятных неожиданностей.

Потребитель имеет много возможностей «избавиться» от некачественного товара. Например, если больше 30 дней каждого гарантийного года он не может использовать товар, из-за его постоянных поломок, то покупатель может потребовать признать поломки существенными, и заменить товар качественным или вернуть потраченные деньги.

При гарантийном ремонте следует говорить не только о важности сроков исполнения обязательств, но и о других важных нюансах.

Если вы думаете, что любой продавец в момент вашего обращения сразу примет ваш товар «с распростертыми объятиями», то вы ошибаетесь.

Бесплатный ремонт никак не может быть выгодным для продавца, ведь это сулит определенные финансовые потери.

Поэтому часто начинаются споры по поводу причин возникновения неполадок. Бесплатная помощь оказывается в том случае, когда возникшие неполадки являются заводским браком.

А вот если при проверке обнаружится, что причиной проблем в работе товара является неправильное его использование, то вам откажут в приеме товара на гарантийный ремонт.

Когда доказать обратное вы не можете, требуйте проведения независимой экспертизы. Проследите за тем, чтобы товар был

передан экспертам в таком же виде, как вы его представили продавцу.

Важно! Присутствие покупателя при проведении экспертизы обязательно.

Даже если результаты экспертизы были не в вашу пользу, у вас есть возможность доказать свою правоту уже в суде.

Если суд примет решение в вашу пользу, вы можете не только потребовать гарантийного ремонта, но и выдвинуть другие возможные по Закону, требования.

Что еще может подстергать клиента при гарантийном ремонте?

Наверное, самой частой проблемой, возникающей с обеспечением бесплатного ремонта – это сроки. Они нарушаются исполнителем довольно часто. Но и из этой ситуации можно найти выход.

Вы можете потребовать выплату неустойки за каждый просроченный день. А это 1 % от стоимости товара за один день просрочки.

Часто само напоминание о неустойке, неплохо «подстегивает» исполнителя. Тем более что они уже поняли, что вы прекрасно знаете свои права, закрепленные статьей 23 Закона «О защите прав потребителей».

А вот напомнить продавцу о том, что если сроки гарантийного ремонта будут и далее затягиваться, вы воспользуетесь своим правом по замене товара или возврат денежных средств, потраченных на его приобретение.

Процедура передачи техники на ремонт по гарантии также имеет много различных условий. Например, прием товара должен оформляться документально. То есть, продавец или представитель сервисного центра должен выдать вам акт приема-передачи товара или соответствующую квитанцию.

Акт приемки должен содержать следующие данные:

- наименование магазина или сервисного центра, адрес и контактные телефоны;
- ваши личные данные, адрес проживания, телефон;
- название изделия, его модель, марка, заводской номер, IMEI;
- подробное описание внешнего вида товара (укажите наличие внешних дефектов, если таковые имеются);
- предметы, идущие в комплект с товаром. Например: зарядное устройство, наушники, упаковочная коробка, прочее. Необходимо перечислить все комплектующие. Кстати, если коробки, в которой находился товар, вам сохранить не удалось, исполнитель обязан принять товар без нее;
- укажите цель обращения, а именно хотите ли вы передать товар на ремонт или проверить его состояние. Это очень важно. Также можно указать требование о замене товара или о возврате денег;
- дата передачи товара исполнителю. С момента передачи товара начинается отсчет гарантийного срока ремонта;
- укажите неисправности, которые вы хотите устранить, а также подробно опишите претензии к качеству товара.

Обратите внимание! Когда вы приобретаете любой товар, вам выдают гарантийный талон и чек. Эти документы важно хранить, особенно в течение гарантийного срока. Когда вы обращаетесь с требованием устранить неисправности товара, от вас потребуют гарантийный талон или чек.

Исполнителю лучше отдать ксерокопии оригиналов, последние оставьте у себя.

Как происходит доставка товара в сервисный центр?

В соответствии с Законом, обязанность за доставку товара лежит на продавце, если товар крупногабаритный и весит более 5 кг.

Но если вам придется доставлять такой товар самостоятельно, сохраните чеки на оплату машины и грузчиков.

Если ремонт гарантийный, то исполнитель должен возместить вам ваши расходы.

Обратите внимание! Если после проверки товара оказалось, что он исправен и нет никаких недостатков, вы не обязаны возвращать исполнителю деньги за доставку и услуги мастера по проверке товара.

К сожалению, ситуации с просрочкой сроков выполнения гарантийного ремонта встречаются довольно часто.

Хотя, по Закону, сервисные центры или продавец отвечают за своевременный ремонт.

Документ, который оформляется при приемке товара, обязательно содержит сведения о дате поступления товара на ремонт, эта дата считается фактическим началом выполнения ремонта.

В том случае, когда пришел срок окончания ремонта, но исполнитель еще не готов выдать вам товар обратно, он, таким образом, нарушает ваши права.

В соответствии с Законом, исполнитель обязан за каждый день просрочки выплачивать вам неустойку.

Если ремонт выполняется не по гарантии, а на основании договора, то размер неустойки составляет 3 % от стоимости товара каждый день (если срок исчисляется в днях), и каждый час (если срок исчисляется в часах).

Размер неустойки при ремонте по гарантии составляет 1 % от стоимости товара за каждый просроченный день (ст. 23 Закона «О защите прав потребителей»)

Неустойка платится до дня окончания ремонта. Если же длительность просрочки большая, то неустойка платится до дня подачи претензии.

Претензия обязательно подается в письменном виде.

Если исполнитель не хочет принимать претензию, то ее можно отправить по почте заказным письмом с уведомлением.

Когда исполнитель оставил обращение без внимания в течение 10 дней, вы можете подать исковое заявление в суд.

В том случае, когда исполнитель начинает ремонт не в установленный срок, а позже, или нарушает промежуточные сроки, или срок окончания работ, для потребителя становится понятным, что ремонт (услуга) не будут выполнены вовремя.

Потребитель имеет право:

- определить новый срок;
- обратиться за помощью к третьим лицам, то есть в другой сервис, которые за определенную плату выполняют ремонтные работы (услугу), а также выполнить ее самостоятельно. При этом исполнитель обязан оплатить расходы потребителя;
- выдвинуть требование о снижении стоимости товара (услуги);
- расторгнуть договор выполнения ремонта (оказания услуги).

Потребитель имеет право требовать от исполнителя возмещения всех убытков, которые он понес в связи с нарушением сроков выполнения ремонта (оказания услуги).