

# Сроки гарантийного ремонта по законодательству РФ



Продукция, которую мы приобретем в магазинах, имеет свой срок гарантийного ремонта. Устанавливая гарантийный срок, продавец или производитель берет на себя ответственность за качество переданного покупателю товара.

Когда покупатель обнаруживает, что товар не соответствует своим характеристикам, или вышел из строя, он всегда может быть отремонтирован безвозмездно (в гарантийный период) или заменен на подобный товар.

## Какой срок устанавливается на проведение ремонта по гарантии?

Если вы обнаружили неполадки, обратитесь к продавцу и потребуйте:

- Отремонтировать товар безвозмездно;
- Заменить бракованный товар качественным;
- Обменять товар на аналогичный той же марки, или на подобную продукцию от другого производителя (разницу в стоимости придется доплатить);
- Пересчитать стоимость товара с учетом его недостатков.

Обращаться к продавцу с подобными требованиями стоит в тех случаях, когда со дня продажи не прошло 14 дней.

**Обратите внимание!** Если приобретенный товар имеет слишком большие недостатки, гарантийный ремонт не был выполнен в установленный срок, или поломки появляются снова и снова, не останавливайтесь, добивайтесь замены товара или возврата денег, направляйте жалобы изготовителю товара или посреднику.

Когда проблема не решается мирным путем, обращайтесь в суд. Гарантийный ремонт, в соответствии с нормами Закона «О защите прав потребителей», должен выполняться в течение 45 дней и не более того. К тому же оплата ремонтных работ и покупка комплектующих осуществляется за счет продавца или производителя.

### **В какие сроки выполняется гарантийный ремонт техники?**

Техника, в основном, относится к технически сложным товарам, и ее гарантийный ремонт проводится с учетом норм, изложенных выше.

### **Давайте рассмотрим особенности ремонта некоторых товаров.**

#### **Ремонт планшетов**

В наше время планшет – довольно распространенный гаджет. Если у вас есть планшет и он неожиданно сломался в гарантийный период – обращайтесь к продавцу, у которого вы его приобретали.

Напишите претензии с указанием недостатков товара и потребуйте устранить поломку за счет производителя.

**Важно! Когда товар передается на ремонт, обязательно потребуйте талон с указанием даты передачи планшета на ремонт.**

Наличие даты, поставленной в талоне, очень важный момент, так как именно с нее начинается отсчет гарантийного ремонта товара.

Составьте с продавцом соглашение и укажите точный срок, в течение которого исполнитель обязан устранить все неполадки. Данный период не должен превышать 45 дней. По истечению оговоренного срока заберите свой планшет из ремонта.

**Гарантийный срок вашего гаджета должен быть продлен на тот период, в течение которого он находился на ремонте и не**

**использовался по назначению.**

## **Гарантийное обслуживание мобильных телефонов**

К сожалению, сотовые телефоны, это тот товар, который чаще всего выходит из строя именно в гарантийный период. Если с вами произошла именно такая неприятная ситуация, обратитесь к продавцу и передайте ему ваш телефон с претензиями на ремонт.

Гарантийный ремонт не может проводиться больше времени, чем тот срок, о котором вы договорились с продавцом. Как только вы заберете товар, гарантийный срок продолжится. Кроме этого он увеличится на то время, в течение которого вы не пользовались своим гаджетом.

## **Гарантийный ремонт бытовой техники**

Все товары, принадлежащие к категории «бытовая техника», ремонтируются с учетом тех же норм, что и описанные ранее товары. Период их нахождения на гарантийном ремонте не должен превышать 45 дней.

**Важно! Клиент не оплачивает ремонт товара по гарантии.**

К сожалению, не все так безоблачно в деле о гарантийном ремонте. Довольно часто покупатель может услышать отказ. Продавцы стараются сделать все, чтобы ваш случай обращения с претензией причислить к не гарантийным.

Если вы не согласны с результатами проверки, добейтесь проведения дополнительной независимой экспертизы. Если экспертиза докажет вашу правоту, снова пишите претензию.

В своем обращении к продавцу укажите ваше требование: осуществить гарантийный ремонт, заменить товар другим, возратить потраченные средства.

Если произошла подобная ситуация – требуйте от исполнителя компенсации средств, потраченных на проведение независимой экспертизы, и возмещение морального ущерба. В своих действиях

руководствуйтесь нормами Закона «О защите прав потребителей».

### **Гарантийный ремонт автомобиля**

В случае с поломкой машины, также опирайтесь на статьи указанного выше Закона.

**В частности в Законе говорится о том, что все неполадки, обнаруженные в машине в период действия гарантии, должны быть устранены в момент обращения незамедлительно.**

Не всегда в сервисном центре есть все необходимые запчасти. Поэтому может потребоваться дополнительное время для проведения ремонтных работ. Такой момент обязательно оговаривается с клиентом, чтобы он был готов к ожиданию. Но при этом срок ремонта не может быть больше 45 дней.

Срок выполнения ремонтных работ может быть выше только в той ситуации, когда между покупателем и продавцом составлено дополнительное соглашение (ст. 16 ЗоЗПП).

**Обратите внимание! Вышедший из строя автомобиль должен быть доставлен в автосервис за счет исполнителя (продавца, дилера, изготовителя). Если вы все сделали самостоятельно, потребуйте от продавца компенсации ваших расходов (ст. 18 ЗоЗПП).**

Иногда владельцы автомобилей еще до окончания гарантийного срока устанавливают на своих машинах дополнительные детали. Если вы поступили точно так же, а продавец в связи с этим снимает с себя все обязательства по гарантийному ремонту, его действия будут незаконными.

**Напомним, что гарантийный срок устанавливает производитель автомобиля.**

В случае просрочки сроков гарантийного ремонта, требуйте выплаты компенсации. Сумма штрафа равна 1 % от стоимости автомобиля за каждый просроченный день.

**Что делать, если ремонт не выполнен в положенные сроки?**

Если вы обращаетесь к исполнителю с вопросом о времени возврата вашей машины, но в ответ слышите только какие-то отговорки, действуйте в соответствии со ст. 28 ЗоЗПП РФ.

**В соответствии с положениями данной статьи в случае невыполнения исполнителем своих обязательств, сделайте следующее:**

- Найдите другой сервисный центр, который выполнит все ваши требования по ремонту. В этом случае продавец будет обязан компенсировать ваши затраты на ремонт;
- Обсудите с новым исполнителем сроки устранения неполадок. Впишите срок в договор, составляемый при передаче автомобиля на ремонт;
- Потребуйте снижения стоимости услуг. В том случае, когда просрочка составляет несколько дней – размер штрафа будет приравнен к 3 % от стоимости ремонтных работ за каждый просроченный день, или за каждый час (в случае, когда просрочка исчисляется часами). Важно! Сумма штрафов не может превышать общей стоимости ремонтных работ;
- Потребуйте вернуть товар и компенсировать все ваши расходы и убытки.

**Обратите внимание! Претензии и жалобы составляются в письменном виде.**

**В Гражданском кодексе РФ можно найти информацию, которая касается правил исчисления сроков гарантийного ремонта.**

Данный срок устанавливается Законом, соглашением между исполнителем и клиентом, а также судом. Это конкретная календарная дата, а также период времени, который исчисляется в годах, месяцах, неделях, днях и часах.

Обычно гарантийный срок исчисляется временными промежутками. **Гарантийный срок закреплен Законом «О защите прав потребителей», именно его принимают во внимание АСЦ.**

Некоторые компании устанавливают особый срок ремонта, который называется срок бесплатного сервисного обслуживания (БСО). Это относится, например, к компании Samsung.

В основном гарантийный срок исчисляется в месяцах. Самым распространенным сроком принято считать срок в 12 месяцев, а срок БСО равняется 36 месяцам.

**Важно! Гарантийный срок начинается с момента передачи товара покупателю (п. 2 ст. 19 ЗоЗПП).**

Например, если товар приобретен 1 марта 2016 года, то его гарантийный срок закончится 1 марта 2017 года. В то же время срок БСО закончится 1 марта 2019 года. Много вопросов возникает в связи с наличием праздничных дат в период окончания гарантийного срока.

**Обратите внимание! Если день окончания гарантийного срока выпадает на праздничную дату, реальной датой окончания гарантийного срока выступает следующий за праздничным днем рабочий день (ст. 193 ГК РФ).**

Рассмотрим следующий пример. Вы приобрели товар 1 мая 2016 года. То есть, гарантийный срок истечет 1 мая 2017 года, а это официально праздничный день. Следующий день после 1 мая также является праздничным. Таким образом, окончанием гарантийного срока ремонта товара будет считаться 3 мая 2017 года.

Получается так, что покупатель имеет право обратиться с требованием о гарантийном ремонте в последний день его действия. В конкретно рассматриваемом случае речь идет о 3 мая. Но в сроках гарантийного ремонта есть еще одна особенность. Она касается разной длительности календарного месяца (30 дней, 31 день, 28 дней). Как поступать в данной ситуации?

В ч. 3 ст. 192 ГК РФ по этому поводу говорится о том, что если гарантийный срок, исчисляемый в месяцах, приходится на месяц, в котором нет такой даты, окончанием гарантии будет считаться

последний день данного месяца.

Предположим, что вы купили телефон 29 февраля, срок его гарантийного ремонта истекает через 36 месяцев, то есть 28 февраля (так как товар был куплен в високосный год).

Когда вы отдали свой товар на ремонт, само собой разумеется, что пользоваться ним вы не сможете.

**Важно! Согласно п. 3 ст. 20 Закона «О защите прав потребителей» гарантийный срок должен быть продлен именно на тот срок, в течение которого производилось устранение неполадок.**

**Давайте разберемся, как рассчитывается данный период.**

Период ремонтных работ начинается со дня обращения клиента с претензиями и заканчивается в момент передачи товара после устранения неполадок. Заметим, что окончание ремонта по факту не является окончанием срока ремонта. Он прекращается только тогда, когда состоится передача товара клиенту.

**В документах сервисного центра в отношении ремонта конкретного товара должны быть записаны четыре даты, которые фиксируют:**

- обращение покупателя с претензиями;
- передачу товара на ремонт в сервисный центр;
- окончание ремонтных работ;
- передачу товара после устранения неполадок клиенту.