

Сроки гарантийного ремонта по закону в Российской Федерации



От неприятности в виде неисправности товара никто не застрахован. Если она обнаружилась в период действия гарантии, то потребитель может воспользоваться своим правом на получение гарантийного ремонта (ГР).

Это объясняется тем, что в период действия гарантии, расходы и затраты, с ним связанные, полностью возлагаются на продавца, компанию-изготовителя или импортера, который ввез неисправный товар (далее обязанное лицо). Разумеется, платить не хочется никому из них, поэтому находится масса причин, чтобы уклониться от этого.

Сроки проведения ремонта товара по гарантии

В рамках правил относительно выполнения ГР указаны такие сроки:

- Ремонт выполняется в срочном порядке;
- В сроки, установленные соглашением между сторонами (продавцом и покупателем).

Срок гарантийного ремонта не может быть больше 45 дней. Допускается продление срока при согласовании с покупателем. При данных действиях стороны должны составить дополнительный документ.

В том случае, если нарушение допущено продавцом, потребитель может воспользоваться законным право отказаться от товара, потребовать обмен на другой или требовать возврат денежных средств и не ждать пока закончится гарантийный ремонт.

Вы имеете право требовать замену товара и возврат денежных средств. Чтобы удовлетворить свое требование, составьте претензию и направьте ее в адрес продавца.

При нарушении срока ГР, покупатель имеет право дожидаться, пока он будет закончен, а после этого составить претензию в адрес продавца, на основании которой с исполнителя будет взыскана неустойка за допущенную просрочку.

В ст. 5 Закона РФ от 7 февраля 1992 за номером 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон), указаны права изготовителя (исполнителя или продавца). Согласно им определяется порядок установления срока гарантии на конкретный товар или услугу.

Указанный документ действующего законодательства устанавливает право изготовителя (исполнителя) определить на товар или работу период действия гарантии. Данный срок – это период времени в течении которого, если покупатель обнаруживает недостаток в товаре или работе, со стороны продавца или уполномоченной организации, импортера возникает обязанность выполнить требования потребителя. Такая норма определяется ст. 18 и 29 Закона.

Кроме того, со стороны продавца устанавливается право на определение срока гарантии в том случае, если он не был установлен производителем.

Сведения о сроке гарантии предоставляются потребителю в документации технического характера, которая прилагается к товару, работам или услугам. Данная информация может быть указана на этикетке, содержаться в маркировке или доводиться до сведений потребителей иным способом, которые приняты для ряда товаров, работ или услуг.

Тем не менее, нередко сроки гарантии определяют изготовителем. В таком случае продавец должен довести информацию до потребителя: она может быть в техническом паспорте или инструкции по использованию.

В период действия срока гарантии, который определяется компанией-изготовителем, при обнаружении недостатка товара, вы имеете полное право составить претензию и направить продавцу. Данные положения определены в ст. 18 ЗоЗПП.

Кроме того, если ни производитель, ни продавец не определили сроки гарантии, они устанавливаются автоматически. Подтверждением этого является кассовый чек, который вы получаете на кассе в магазине. Поэтому сохраните его в течение двух недель. Имея его на руках, и при наличии дефекта или неисправности техники, у вас есть полное право в течение двух недель потребовать замены товара или возврата денежных средств.

Что же касается товаров, на которые определяются сроки гарантии, или они не имеют срока годности, потребитель может воспользоваться своим правом, предъявив претензии, в том случае если брак в товаре обнаружился в разумные сроки, но не более двух лет с того момента, как товар был передан потребителю (п. 1 ст. 19 Закона).

Если были обнаружены дефекты, недостатки товара, который приобрел покупатель, то он должен потребовать обслуживания по гарантии. В статье 20 закона «О защите прав потребителей» определяется, что если между сторонами не определен иной срок, в который должны быть устранены дефекты товара, на что имеется специальное соглашение с потребителем (например, договор купли-продажи), то сроки ремонтных работ устанавливаются минимальные. Самый длительный ремонт должен быть выполнен до истечения срока в 45 дней.

Обратите внимания! В Законе не уточняется, куда именно вам надлежит сдать неисправный товар. Поэтому вы имеете право вернуть его в магазин, в котором была совершена покупка или сразу же в сервисный центр. Сроки ГР от этого не меняются.

Тем не менее, практика показывает обратное. Чаще всего с выполнением ГР бывают проблемы, а именно мало кто из продавцов

соблюдает сроки ГР. При этом они не спешат заключать письменные документы о выполненных работах и не выдают заключение о том, что товар ремонту не подлежит. Как же поступить в таком случае? Откройте закон «О защите прав потребителей».

В нем даются четкие пояснения по данной проблеме. Если исполнитель видит, что ремонт товара по гарантии не может быть выполнен в установленный законом срок (например, отсутствуют детали, требуется заказ их за границей), то увеличить срок можно только, составив с потребителем соглашение в письменном виде. Однако это не снимает с продавца ответственности.

Поэтому если вы оказались в такой ситуации, ремонт не сделан, технику не выдали в положенный срок, обязательно воспользуйтесь положениями, изложенными в ч. 2 ст. 23 закона «О защите прав потребителей».

Уже на 46 день, вы имеете право воспользоваться положениями ст. 13 данного закона и выставить свои претензии. Вы требуете:

- Произвести замену товара на аналогичный, но исправный;
- Заменить товар на другой, даже другого производителя и пересчитать стоимость;
- Требуйте вернуть вам деньги (предъявляете требования о расторжении договора купли-продажи). Вы вернете продавцу бракованный товар. В течение 10 дней вам обязаны вернуть денежные средства;
- Требуйте сделать ремонт незамедлительно. Если вам отказывают, то выполняете пункты, перечисленные выше.

Существует ли возможность потребовать предоставление товара (например, холодильника) на тот период, пока будет производиться ремонт? Каким образом этого добиться?

Например, вы приобрели холодильник или другую бытовую технику, которая вышла из строя на другой день после покупки. В таком случае, вы требуете подменить вам холодильник или другую технику на время ремонта. В качестве аргумента приводите п. 2

ст. 20 закона «О защите прав потребителей».

В документе рассматривается порядок в отношении товаров, которые относятся к товарам длительного пользования. Данная статья поясняет, что вам обязаны выдать товар на время проведения ремонтных работ, то есть другую работающую аналогичную технику. В течение трех дней.

Обратите внимание, если вы купили, например, холодильник с термометром и с функцией авторазморозки, то вам не могут предоставить простенький однокамерный холодильник, в котором даже подсветка не предусмотрена!

Товар должен иметь аналогичные параметры. При этом доставка за счет продавца.

Однако закон предусматривает некоторые исключения. Они определяются постановлением Правительства РФ. Существует перечень товаров (читайте Постановление Правительства РФ от 20 октября 1998 за номером 1222), который не предусматривает возможность подмены:

- Бытовые электроприборы, которые относятся к средствам личной гигиены, медицинские приборы (например, фен, приборы для укладки волос, грелки, бритвы, электропледы, электробинты, рефлекторы);
- Микроволновки, тостеры, электрочайники, кипятильники и прочие предметы, предназначенные для термообработки пищи.

Во всех остальных случаях, например, если это музыкальный центр, вы должны обратиться с требованием предоставить подмену.

Для этого вы должны составить письменное заявление, в котором высказываете требование заменить вам товар, находящийся в ремонте. По-другому никто вам ничего на замену не предоставит. То есть, вы идете в магазин, где была совершена покупка, и пишете заявление в письменной форме. При этом доставку

оплачивает продавец.

Если продавец отказывается выполнить ваше требование (например, ссылается на то, что магазин не имеет техники на подмену), то вы пишете претензию, на основании которой требуете выплатить вам неустойку.

Размер неустойки составляет 1 % от стоимости товара на момент его приобретения.

Разумнее всего обращаться с требованием после возвращения товара из ремонта. Обратите внимание, что данный документ вы пишете в двух экземплярах. Один вы должны отдать продавцу, другой, на котором проставляется печать о том, что оно принято (где расписывается директор магазина), храните у себя.