

Сроки ремонта бытовой техники по законодательству РФ



Большинство покупателей прекрасно знают, что на приобретаемый ими товар устанавливается гарантия. То есть, в определенный период эксплуатации товара он подлежит бесплатному ремонту, если такая необходимость возникнет.

Как происходит процедура передачи изделий на гарантийный ремонт, и каковы условия его выполнения регламентирует Закон РФ «О защите прав потребителей». Ознакомившись с его содержанием, вы получите знания, которые станут вам хорошим подспорьем в случае поломки гарантийного товара.

Каждый владелец изделия, находящегося на гарантийном сроке, имеет право на его бесплатный ремонт, при условии, что в возникновении поломки есть вина изготовителя.

Сроки ремонта техники для дома по договору на гарантийное обслуживание

Поломки бывают разными, как и степень их сложности. И это единственная причина, которая может оказать влияние на срок ремонта. В основном же товар должен быть отремонтирован незамедлительно, в соответствии с нормами Закона.

Иногда бывает сложно определить «объективно минимальный срок», как это говорится в законодательном акте, но одна из формулировок дает достаточно конкретную цифру.

Речь идет о 45 днях, в течение которых должны быть устранены все неполадки, возникшие в гарантийном товаре. Исполнитель не имеет права превышать данный срок ремонта.

Отсчет 45-дневного срока начинается с момента обращения покупателя к продавцу (производителю) с претензией на неисправность товара.

На протяжении выделенного времени исполнитель обязан проверить товар, определить причину неисправности, подобрать необходимые запчасти и выполнить ремонтные работы.

Важно! Покупатель должен быть извещен магазином или сервисным центром об окончании гарантийного ремонта до того, как истечет срок в 45 дней.

45 дней прошли, а товар еще не получен и никто не сообщил о его готовности – пишите претензию.

Прежде всего, данный документ позволяет вам выдвигать к исполнителю уже другие требования (замена некачественного товара, возврат денежных средств, прочее).

Кроме этого, за каждый пропущенный день вам по Закону обязаны выплачивать неустойку. Ее размер составляет 1 % от стоимости товара.

Если использовав вариант с написанием претензии, у вас ничего не получится – пишите исковое заявление в суд.

Когда вы сдаете технику в сервисный центр на гарантийный ремонт, проследите за тем, чтобы все было оформлено документально. В данном случае речь идет о выдаче специального документа – акта о приеме товара или квитанции.

Сведения, которые должны содержаться в акте:

- наименование организации, принимающей товар на ремонт, ее адрес и контактные данные;
- ваши личные данные, адрес проживания, номер контактного телефона;
- наименование изделия, его марка и модель, наличие серийного номера, IMEI;
- подробное описание внешнего вида товара, наличие

дефектов, если таковые имеются (обратите на них особое внимание);

- наличие комплектующих, таких например, как зарядное устройство, наушники, гарнитура, защитная пленка, упаковочная тара, прочее. Следует перечислить все, что вы передаете исполнителю. В том случае, если вы не сохранили упаковку, в которой был упакован товар при покупке, исполнитель не имеет права вам отказать в приеме товара;
- указывается цель, с которой техника передается исполнителю – проверка техники или ее гарантийный ремонт. Обратите особое внимание на данный момент. В том случае, если ремонт вам не нужен, а вы просто хотите возврата денег, то так и запишите свое требование;
- дата передачи товара на гарантийный ремонт. С этого момента начинается отсчет срока гарантийного ремонта;
- перечислите все недостатки, которые необходимо устранить в процессе гарантийного ремонта.

Процедура приема товара на ремонт требует наличия гарантийного талона или кассового чека, выданного вам при совершении покупки.

Обычно требуется оригинал данных документов. Для подстраховки сделайте себе ксерокопии, в случае необходимости они вам могут пригодиться как документальное доказательство в суде (если до этого дойдет).

Бытовая техника бывает разной по весу и объемам.

Обратите внимание! Если ваша техника относится к крупногабаритному товару и весит более 5 кг, ее доставкой в сервисный центр на ремонт и обратно должен заниматься исполнитель (магазин или сервисный центр).

В том случае, если в доставке вам отказано, сохраните чек, который вы получите при самостоятельной доставке от перевозчика. По Закону продавец обязан возместить вам эти

расходы.

В том случае, когда при диагностике товара оказалось, что он исправен, продавец не имеет права требовать возврата денег, потраченных на доставку и оплату работы мастера.

Обратите внимание! На тот период, в течение которого ваш товар будет находиться в сервисном центре, вы можете потребовать подменный товар. Эта услуга бесплатная.

Чтобы получить товар, напишите заявление на имя продавца или в сервисный центр. В документе изложите свою просьбу о предоставлении подменного товара.

Следует отметить, что выданная на подмену техника должна иметь такие же потребительские свойства, как и ваш товар, находящийся на ремонте.

Важно! Получить подменный товар вы можете в течение 3 дней с момента поступления соответствующего заявления.

Никто не может обязать исполнителя выдавать обязательно в качестве подмены дороговую плазму или айпод. Подмена должна выполнять ту же функцию, что и ваш товар, то есть вы можете получить обычный телевизор или простой мобильный телефон.

Но вот отказать в подмене вам не имеют права. Если магазин или сервисный центр не имеют подменного фонда, это является нарушением законодательных норм.

Обратите внимание! Если получили отказ в предоставлении подменного товара, обратитесь в Роспотребнадзор, и потребуйте выплату неустойки.

В данном случае речь идет о неустойке за каждый день после вышедшего срока предоставления подменного товара. Размер неустойки, как и в случае просрочки сроков ремонта, составляет 1 % от стоимости товара за каждый день просрочки.

Если вам отказали в выдаче подменного товара, не торопитесь

ссориться, для начала ознакомьтесь с перечнем товаров, которые не подлежат замене.

Этот список был утвержден Постановлением Правительства РФ №55 от 19.01 1998 года:

- автомобильный транспорт, мотоциклы, мототехника, прицепы и другие номерные агрегаты. Исключение составляют товары, выдаваемые инвалидам. Водный транспорт;
- предметы мебели;
- электрические бытовые приборы, используемые для личной гигиены или в медицинских целях. В этот список входят: электрические фены, щипцы, бигуди, зубные щетки, машинки для стрижки, а также медицинские электрорефлекторы, электрические грелки, пледы, одеяла и прочий товар, который при его эксплуатации может соприкасаться с кожей или слизистой конкретного человека;
- электрические приборы, которые применяются для термической обработки продуктов питания или для приготовления еды (электрические и микроволновые печи, электрокипятильники, электрочайники, тостеры, электрические подогреватели пищи, прочее);
- гражданское и служебное огнестрельное оружие, а также их отдельные составляющие.

Если техника вышла из строя, с требованием гарантийного ремонта вы можете обратиться в следующие места:

- к производителю товара (при наличии официального представительства в вашем населенном пункте);
- к продавцу, оформившему покупку;
- в сервисный центр. Адрес данного центра можно найти в гарантийном талоне. Кроме этого, информация о сервисных центрах находится на официальном сайте производителя.

Составление претензии на ремонт.

Претензия составляется в двух экземплярах, один из них для продавца, второй для вас (с отметкой продавца о принятии).

Претензия содержит следующие сведения:

- данные продавца;
- личные и паспортные данные покупателя;
- подробное описание проблемы, дата обращения, цена товара, неполадки или дефекты товара;
- статьи Закона «О защите прав потребителей», на которые ссылается заявитель;
- основные требования;
- подпись.

Как происходит передача претензии?

Давайте подробнее рассмотрим процедуру передачи техники на гарантийный ремонт.

После того как вы обнаружили неполадки, обратитесь к продавцу или в сервисный центр. Для этого выполните следующие действия:

- напишите претензию;
- подготовьте гарантийный талон или кассовый чек;
- представьте свой паспорт.

Важно! Заявление на гарантийный ремонт должно быть в письменном виде.

Оно передается под роспись непосредственно продавцу, который заверяет ваш экземпляр заявления.

Кроме личных данных и подписи продавца, на документе должна быть дата приема заявления и печать организации.

Вместе с заявлением передайте и сам товар. В процессе передачи составляется акт о принятии и товара.

Акт содержит следующие факты:

- дату передачи товара;
- личные данные клиента;

- данные продавца или сервисного центра;
- описание товара, с подробным указанием внешних данных. Серийный или идентификационный номер;
- подробное описание неполадок.

Если сервисный центр выполнил свои обязательства вовремя, и вы можете забрать товар, сделайте следующее:

- в момент передачи товара проверьте его внешний вид, наличие комплектующих. Если вы заметите внешние изменения товара или что-то из комплектующих отсутствует, укажите на этот факт. Если какие-то дефекты обнаружатся, сразу пишите претензию на их устранение;
- требуйте возврата гарантийного талона и кассового чека;
- при возврате товара обязательно выдается акт сдачи-приемки работ. В данном документе должны содержаться сведения о сроках гарантийного ремонта, перечень неисправностей, список замененных запчастей, прочее.

Важно! Храните все документы, связанные с проведением гарантийного ремонта вашей бытовой техники (оригиналы или ксерокопии).

Гарантийный срок, установленный производителем или продавцом, продлевается на временной отрезок, в течение которого товар находился на гарантийном ремонте.

Документы, полученные при возврате товара после ремонта, являются основанием для продления гарантийного срока.

Если вы все же хотите вернуть деньги за технически сложный товар, вам придется доказать, что техника выходила из строя в течение 30 дней каждый гарантийный год. Для доказательства данных фактов как раз и понадобятся документы, выдаваемые в сервисном центре по результатам выполнения гарантийного ремонта.