

Сроки ремонта по гарантии бытовой техники по закону



Бытовая техника – предметы, которые делают нашу повседневную жизнь легче. Приобретая этот недешевый товар, каждый покупатель надеется на «долгое и плодотворное сотрудничество» с ней. Но иногда она неожиданно выходит из строя. Особенно неприятно, если проблемы обнаружались вскоре после ее приобретения. Что делать покупателю в данной ситуации?

Пока у нас не возникают проблем с новой техникой, мы не даже задумываемся, какие права есть у нас, у покупателей. Когда же мы идем в магазин с намерением отремонтировать или вернуть некачественный товар, то вряд ли продавцы, довольно хорошо знающие права потребителей, будут делиться с нами такой важной информацией.

Бытовую технику принято относить к технически сложным товарам. Большинство покупателей знает, что такой товар возврату или обмену не подлежит. Но так ли это на самом деле? Давайте разберемся.

Сроки гарантийного ремонта рассматриваемой категории товара

Чаще всего мы узнаем о наличии гарантийного срока того или иного товара во время его покупки. Обычно такой срок устанавливает сам изготовитель. Но если такого указания нет ни на одном документе, сопровождающем товар, то срок гарантии может установить дилер или продавец.

В ст. 20 Закона «О защите прав потребителей» говорится о том, что если потребитель и исполнитель подписывают соглашение о проведении гарантийного ремонта, и оговаривают при этом

протяженность данного периода, его продолжительность не может быть больше 45 дней.

Хотелось бы отметить, что если время на ремонт по гарантии не определено, то ремонт должен производиться незамедлительно.

Не всегда при проверке товара, принимаемого на ремонт, можно определиться со сроками. Поэтому возможны различные форс-мажорные обстоятельства.

В подобных случаях в сервисном центре предлагают составить дополнительное соглашение, цель которого продлить срок гарантийного ремонта.

Важно! Тот аргумент, что на момент ремонта товара в сервисном центре отсутствуют необходимые запчасти, не должен приниматься во внимание.

Если ремонт длится дольше установленного времени, за каждый просроченный день должна выплачиваться неустойка (в день 1 % от стоимости товара).

Изменения гарантийного срока в том случае, когда товар находился на ремонте.

Обычно товар, принятый на гарантийный ремонт, некоторое время находится в сервисном центре. В этот период владелец не может им пользоваться.

Именно поэтому общий гарантийный срок, в соответствии с Законом «О защите прав потребителей» продлевается на тот период, в течение которого он находился на ремонте.

Продолжительность ремонта рассчитывается с момента обращения покупателя к продавцу и до возврата товара.

От кого зависит продолжительность гарантийного срока?

Гарантия на товар – своеобразная ответственность изготовителя перед покупателями за качество производимого ним товара.

Производитель может устанавливать такой срок добровольно (ст. 5 ФЗ -2300-1).

Как мы уже упоминали ранее, если такой срок не установлен непосредственно изготовителем, то данную обязанность на себя берет продавец.

Обратите внимание! Продавец может определить дополнительную гарантию, но она не может быть меньше, чем срок, установленный производителем, если таковой имелся.

Если бытовая техника сломалась в тот момент, когда еще действует гарантийный срок, владелец имеет право потребовать бесплатное устранение неполадок.

В какие сроки будет осуществлен ремонт, зависит от некоторых нюансов. Если в договоре купли-продажи или ином договоре дополнительно не согласована продолжительность ремонта, то неполадки должны быть устранены в кратчайшие сроки (ст. 20 ЗоЗПП).

Самый большой возможный срок ремонта по гарантии не может превышать 45 дней.

При этом не имеет никакого значения, передан ли товар непосредственно в сервисный центр или продавцу.

Следует заметить, что случаи нарушения прав потребителей встречаются довольно часто. Иногда исполнитель затягивает срок ремонта, товар может быть возвращен неисправным, и при этом никто не выдает документов, подтверждающих проведение ремонтных работ, прочее.

Как поступать клиенту в данном случае?

Чтобы разъяснить ситуацию, давайте обратимся к упомянутому в нашей статье Закону «О защите прав потребителей».

Бывает так, что действительно, исполнитель не успевает устранить недостатки в отведенное время. Но надеяться на

подписание покупателем соглашения о продлении срока ремонта, не стоит.

Покупатель имеет полное право не соглашаться с данным предложением. И даже если он соглашается на продление сроков, никто не снимает с продавца его ответственности перед клиентом.

Если в вашем случае ситуация складывается именно так, и вы не можете вовремя забрать свою вещь из ремонта, поступайте в соответствии с ч. 2 ст. 23 Закона «О защите прав потребителей».

Что нужно делать?

Как только срок ремонта станет больше 45 дней, выдвигайте к исполнителю законные требования, закрепленные ст. 18 закона, созданного государством с целью защитить права потребителей.

К таким требованиям можно отнести:

- замену некачественного товара новым (с аналогичными показателями);
- замену изделия на товар другой марки (потребуется перерасчет цены);
- возврат денег (потребитель требует прекращения действия договора купли-продажи, заключенного при покупке бытовой техники). В данном случае у продавца есть 10 дней для возврата денежных средства, затраченных покупателем на покупку товара;
- незамедлительный ремонт.

Имеет ли право покупатель на подменный товар? Как происходит процедура выдачи подменного товара?

Обычно ремонт бытовой техники не происходит мгновенно, и некоторое время владельцы не смогут ею пользоваться. На законодательном уровне закреплено право покупателей требовать выдачи подменного товара длительного пользования, который

находится в ремонте (п. 2 ст. 20 Закона «О защите прав потребителей»).

Подменный товар выдается на основании требования покупателя, выраженного в письменном заявлении. Срок выдачи равен 3 дня со дня подачи заявления.

Важно! Товар, выдаваемый в качестве подмены, должен иметь те же потребительские свойства, что и изделие, находящееся на ремонте. За доставку товара покупателю отвечает исполнитель.

Потребитель должен знать, что не каждый предмет, относящийся к бытовой технике, может выдаваться как подменный.

Постановлением Правительства РФ от 20.10.1998 № 1222 утвержден список товаров, которые не могут выдаваться в качестве подмены:

- электроприборы, используемые в быту как средства личной гигиены, или медицинские электроприборы. К ним относятся: электрофены, электрощипцы для укладки волос, электрические грелки, бритвы, пледы, одеяла, электрически бинты и электрорефлекторы;
- приборы, которые используются в целях термической обработки продуктов питания, а именно: электрические и микроволновые печи, электрочайники, кипятильники, прочее.

Если у вас сломалась любая бытовая техника, и вы не нашли ее в данном списке, можете смело обращаться к продавцу с требованием о выдаче вам подменного товара.

Важно! Чтобы получить товар взамен того, что в данное время ремонтируется, пишите письменное заявление. На него продавец вам должен обязательно ответить (в отличие от устной заявки).

Оплачивать доставку бытовой техники, выданной в качестве подмены, должен продавец.

Обратите внимание! Если ваше требование осталось без внимания, то есть, вам просто отказали, пишите претензию на имя продавца о выплате неустойки. Это ваше законное право.

Раньше мы уже упоминали о том, что размер неустойки составляет 1 % от стоимости товара ежедневно. Желательно претензию составить после того, как вы получите свой товар обратно.

Кстати, не забывайте, что писать нужно два заявления.

Одно оставьте продавцу, а второе, с его отметкой о принятии и подписью, сохраните у себя.

Если из строя вышла бытовая техника, относящаяся к технически сложным товарам, следует действовать в соответствии со ст. 18 ЗоЗПП.

Данная статья гласит следующее:

- покупатель может требовать замены некачественного товара на новую технику, имеющую аналогичные свойства;
- клиент имеет право требовать устранения неполадок в течение 30 дней;
- покупатель вправе требовать замены техники, при этом производится соответствующий перерасчет и выплачивается доплата (по необходимости);
- продать некачественную технику со скидкой (то есть, покупателю возвращается часть средств);
- вернуть технику в магазин и потребовать возврата потраченных средств.

Обратите внимание! Вы имеете право потребовать с продавца возмещения убытка от использования некачественного товара.

Чтобы правильно все оформить, лучше всего обратиться к опытному специалисту.

На законодательном уровне установлены сроки возврата бытовой техники, относящейся к технически сложным товарам, в которой были обнаружены серьезные неполадки или брак:

- при наличии незначительных недостатков, внешних дефектов или проблем с техническим функционалом установлен срок возврата в 15 дней после передачи товара покупателю (ст. 18 ЗоЗПП);
- если обнаружены серьезные проблемы, в результате чего техника не может использоваться по прямому назначению – возврат может быть осуществлен в течение срока гарантии, который был установлен изготовителем или продавцом. В том случае, если по документам у товара нет гарантийного срока, клиент имеет право сдать его обратно в течение 2 лет со дня покупки (ст. 18 и ст. 19 ЗоЗПП);
- если исполнитель не придерживался сроков гарантийного ремонта, у покупателя есть возможность вернуть товар в течение гарантийного срока или в течение 2 лет (при отсутствии срока гарантии);
- в том случае, когда покупатель не мог использовать технику по ее прямому назначению в течение 30 дней каждый гарантийный год, так как она постоянно выходила из строя, он может вернуть ее продавцу.