

Сроки ремонта по гарантии по законодательству в РФ



В повседневной жизни человек пользуется большим количеством вещей, приобретенных в магазинах. Делая покупки бытовой техники или электрического оборудования, мы надеемся, что долгое время они будут нашими надежными помощниками по дому.

Но ничто не бывает вечным, и наши покупки иногда преподносят не очень приятные сюрпризы. Что делать в том случае, когда новый товар не прослужил своему хозяину больше гарантийного периода? Конечно, отправляться в магазин, и требовать у продавцов безвозмездного ремонта.

Сроки осуществления гарантийного ремонта

Какой срок гарантийного ремонта установлен законом?

Период, в течение которого осуществляется бесплатный ремонт товара, начинает свой отсчет с того момента, как потребитель обратился к продавцу с требованием об устранении неполадок.

Сам ремонт, по протяженности, не может продолжаться более 45 дней (ст. 20 Закона «О защите прав потребителей»).

Хотя, если вникнуть в некоторые тонкости процесса, то в принципе, гарантийный ремонт должен производиться в кратчайшие сроки.

В большинстве случаев, серьезные поломки устраняются не менее 45 дней.

В какой срок по закону осуществляется ремонт автомобиля?

Купить товар с браком – практика довольно частая. Не обходит стороной такая проблема и машины.

Если автомобиль находится на гарантийном периоде, и в нем неожиданно проявились серьезные недостатки, вы можете требовать заменить его полностью. В том случае, когда неполадки незначительные – требуйте их бесплатного устранения.

Не существует единого требования по длительности гарантийного срока. У разных производителей свое собственное отношение к данному вопросу.

В среднем гарантийный срок на автомобили в мире находится в пределах от 2 до 5 лет.

Та же ситуация и со сроком гарантии на отдельные составляющие автомобиля, его детали, запчасти, прочее. Каждый производитель устанавливает свой срок.

Сроки гарантии на составляющие товара

Обратите внимание! Общий срок гарантии товара и сроки гарантии на комплектующие и отдельные запчасти могут отличаться между собой. В большинстве случаев комплектующие имеют менее продолжительный срок гарантии.

Важно! Если в документах на товар нет дополнительных пунктов, которые касаются сроков гарантии на комплектующие части, то покупатель может требовать на них такого же срока, как и на весь товар в целом.

Продавец не имеет права отказать покупателю в удовлетворении его требования, так как его требования абсолютно законны.

Установленные сроки гарантии на сезонный товар

Срок гарантии на сезонный товар имеет определенные особенности. В данном случае, его отсчет начинается не с момента приобретения товара, например, обуви или одежды, а с того времени, когда наступит соответствующий сезон.

При этом учитываются климатические условия региона РФ, где этот товар используется.

Если вас интересует вопрос, когда же начинается отсчет гарантийного ремонта, то ответом можно считать нормы Закона «О защите прав потребителей».

В частности в Законе говорится о том, что как только покупатель обратился к дилеру или в сервисный центр с требованием, об обеспечении гарантийного ремонта вышедшего из строя товара, начинается отсчет данной процедуры.

Важно! Фиксируйте момент обращения к продавцу письменным заявлением или, так называемой, претензией.

Данный документ составляйте в двух экземплярах. Один из них передайте продавцу, а второй, с отметкой продавца о приеме претензии, его подписью и печатью, оставьте себе.

Такие тонкости необходимы для форс-мажорных обстоятельств, когда придется доказывать свое обращение к продавцу с требованием о проведении ремонта в гарантийный срок.

Посетив дилера со своим требованием, заявляйте сразу о неисправности товара. В таком случае срок гарантийного ремонта можно отсчитывать с момента первого посещения продавца.

В том случае, если вы просто попросили проверить товар и определить наличие неполадок, а не сразу потребовали их устранения, то начало отсчета будет смещено до того времени, как товар примут на ремонт.

Такое положение дел выгодно сотрудникам сервисного центра, поэтому они часто оформляют изначально проверку товара, с той целью, чтобы позже передать его на гарантийный ремонт.

Как результат – сроки ремонта будут продлены, ведь непосредственное оформление и передача товара уже на ремонт, будет осуществлена только через некоторое время.

По нормам определения продолжительности гарантийного ремонта, в Законе есть следующая информация.

В том случае, когда гарантийный срок устанавливается производителем или продавцом, и прописывается в соответствующих документах, он не может быть больше 45 дней.

Но когда никакой информации о гарантийном сроке в документах нет, ремонт должен осуществляться в кратчайшие сроки, как это закреплено статьей 20 Закона «О защите прав потребителей».

Чтобы определиться с «минимальным сроком» следует посетить несколько разных сервисных центров, и узнать, в течение какого срока может быть устранена такая поломка.

Посчитать средний показатель будет довольно просто. Именно этот период можно считать «объективно необходимым сроком», о котором говорится в Законе.

В случае возникновения спорной ситуации, и решении вопроса в суде определять минимальный срок будут эксперты. При этом будет учтен вид товара и серьезность поломки.

Не исключено, что учитывая все факторы ремонта, его срок может быть больше 45 дней.

Обратите внимание на следующие моменты:

- Увеличение сроков ремонта должно быть обосновано дилером или представителями сервисного центра;
- Сервисный центр не может использовать факт отсутствия необходимых деталей, как основание продления срока гарантийного ремонта (п. 1 ст. 20 Закона «О защите прав потребителей»).

С момента своего существования Закон о правах потребителей менялся, и одним из последних нововведений явился максимальный срок ремонта по гарантии, который не должен превышать 45 дней.

В том случае, когда стороны не договариваются о конкретном

сроке, то речь идет о незамедлительном устранении неполадок.

В практике некоторых сервисных центров есть такой приятный для потребителей момент, как предоставление на время ремонта подменного товара. Хотя автомобили, мотоциклы и номерные агрегаты не относятся к тому товару, при ремонте которого обязательна данная услуга, многие центры делают это добровольно.

Обратите внимание! Из любых правил обычно есть исключение. В данном случае речь идет об обязательном предоставлении подменного автомобиля и мотоцикла покупателю, имеющему статус инвалида.

В законе уделено внимание вопросу продления гарантийного срока. В частности говорится о том, что данный срок продлевается именно на тот временной отрезок, в течение которого машина находилась в ремонте.

Началом этого срока считается момент обращения потребителя с претензией, окончанием – передача авто владельцу после устранения недостатков.

Иногда владельцы товара не торопятся забирать свой уже отремонтированный товар из сервиса, и он хранится там после окончания ремонта.

В данном случае никто не будет продлевать гарантийный срок, тем более что часть данного срока обусловлена просрочкой потребителя.

Сервисный центр при выдаче товара потребителю, обязан составить письменную справку о выполненных работах, использованных запчастях и передать ее владельцу вместе с товаром.

Если СЦ выполнял работу по «дилерскому» контракту, он не обязан отчитываться перед потребителем, так как его отчет направляется дилеру или дистрибьютору продукции.

В ходе ремонта могут заменяться комплектующие части товара. Если их заменили, то на новые комплектующие устанавливается такой же по продолжительности гарантийный срок, как и на старые запчасти.

В процессе оформления товара на ремонт, стороны могут договориться о гарантийном сроке товара в целом, или о сроке на его отдельные составляющие.

В практике гарантийного обслуживания довольно часто встречаются случаи превышения сроков выполнения ремонтных работ.

Как потребителю правильно поступить в данной ситуации?

- Иногда напряженность ситуации доходит до того, что люди уже не могут спокойно решать конфликтную ситуацию. Но чтобы не усугублять ситуацию еще больше, следует прибегнуть к давлению на нерадивых специалистов посредством действия закона. Нельзя в таких ситуациях молчать, здесь очень важно знать законы и свои права. Только знанием законом вы можете столкнуться с мертвой точки затянувшийся ремонт. Тем более что нормы Закона на стороне потребителей;
- Не стоит общаться по телефону, личный контакт с представителями сервисного центра будет иметь больший толк. Не разбирайтесь со сложившейся ситуацией с рядовыми исполнителями, добивайтесь встречи с руководством сервисного центра. Только они наделены необходимыми для решения вопроса полномочиями;
- **При встрече с оппонентом, известите его о следующем:**
 - максимальный срок гарантийного ремонта не может составлять более 45 дней (ч. 12 ст. 20 Закона «О защите прав потребителей»). А в вашем случае налицо нарушения Закона;
 - если срок ремонта длился больше установленного Законом

максимального срока, по его окончании вы имеете право требовать возврат денежных средств или замены товара (ч. 1 ст. 18 ЗоЗПП);

- если сроки превышены, покупатель имеет право потребовать возмещения неустойки, то есть 1 % от стоимости товара за каждый день сверх установленного срока.

Попытайтесь получить в сервисном центре документ, который подтверждает, что товар все еще находится на гарантийном ремонте. В документе должна быть указана причина задержки. В случае ремонта товара длительного использования, вам обязаны предоставить подмену.

Обратите внимание на перечень товаров, которые не подлежат временной подмене.

Оцените результаты вашего общения с оппонентом. Далее ваши действия должны быть направлены на решение проблемы способами, предоставленными законом, или повлиять на скорость выполнения работ.

Ваши действия в первом случае – оставление претензии о замене некачественного товара или возврате денег.

Если требования, описанные в претензии, не выполняются, обратитесь в суд. Для этого составьте исковое заявление, и подкрепите его имеющимися у вас документальными доказательствами.

В последнее время решение конфликтных вопросов по гарантийному ремонту – вещь довольно распространенная.