

# Сроки ремонта по гарантии согласно законодательству РФ



Не всегда неисправность товара можно обнаружить сразу при его покупке. Иногда требуется некоторое время для того, чтобы увидеть его дефекты. Не стоит беспокоиться по этому поводу, ведь закон дает покупателям право воспользоваться бесплатным его ремонтом.

Покупатель не будет нести никаких расходов по устранению всех его недостатков. Такая обязанность возложена на продавца или изготовителя товара. Поэтому при обращении к ним клиентов с жалобами на некачественный товар, торговые организации обязаны безоговорочно принимать их и решать конкретно вопрос. Главное условие, которого следует придерживаться, заключается в соблюдении установленного гарантийного срока.

## Сроки проведения ремонта обуви, находящейся на гарантии

Обувь относится к сезонным товарам. На продолжительность срока гарантии влияет время года ее использования, материал, из которого она изготовлена. Гарантию на обувь устанавливает ее изготовитель. Затем продавец продлевает этот срок.

**В зависимости от использованного материала определены следующие сроки гарантии:**

- для изделий из натуральной кожи – 50 дней;
- для обуви из искусственной кожи сроки варьируются от 30 до 80 дней.

Спортивная обувь подлежит гарантийному ремонту в течение двух месяцев, детская – 30 дней. Модельные туфли или сапоги можно

сдать на бесплатный ремонт в течении 60-90 дней.

Срок гарантии начинает идти с начала сезона, на который рассчитана данная обувь. Ее сроки устанавливаются каждым субъектом федерации самостоятельно. При использовании обуви до начала сезона, обязанность по ее ремонту при необходимости ложится на самого покупателя.

С момента продажи срок гарантии можно исчислять только на домашние тапочки, носить которые можно в любое время года. Если обувь оснащена дополнительной фурнитурой, то время гарантии на нее соответствует сроку гарантии на обувь.

**При обнаружении ненадлежащего качества сложной бытовой техники в первые 14 дней после ее покупки покупатель вправе по выбору требовать у продавца:**

- бесплатного ее ремонта;
- замены на другой качественный товар (с пересчетом его стоимости);
- возврата товара продавцу и получения уплаченных им денег.

**Внимание! Использовать эти возможности можно только при наличии поломки товара в течение 14 дней после его покупки.**

**При поломке телефона воспользуйтесь общими положениями закона о гарантийных сроках:**

- срок гарантии дает право покупателю потребовать бесплатного ремонта телефона или его замены на другой;
- время его ремонта исключается из срока гарантии. Если его ремонтировали неделю, то на этот же срок будет продлена гарантия;
- покупатель может потребовать предоставления ему другого телефона;
- при выявлении производственного брака или неустранимого дефекта покупатель может настаивать на его замене;
- ремонт должен быть завершен в течение 45 дней.

Максимальный срок неисправного автомобиля не должен превышать 45 дней. Но это не значит, что сервисный центр должен держать у себя неисправную машину весь этот срок. В законе говорится о незамедлительном ремонте, а 45 дней – это максимальный срок его проведения.

После осмотра автомобиля и уточнения его неисправностей сервисный центр согласовывает с покупателем продолжительность ремонта. Иногда его работники указывают срок ремонтных работ более 45 дней. Данные действия противоречат закону. Не подписывайте такие соглашения.

## **Продление срока ремонта по действующей гарантии**

При сдаче товара на гарантийный ремонт важно проконтролировать, чтобы его продолжительность была точно зафиксирована в документах. Впоследствии на этот же период времени и будет продлен срок гарантии.

**Срок ремонта начинает идти с момента предъявления покупателем требования об использовании им гарантии и до дня получения им отремонтированной вещи.**

**Сервисный центр должен заполнить документ, содержащий следующую информацию:**

- день обращения потребителя с требованием устранения поломки;
- дату получения товара на ремонт;
- описание дефекта;
- описание проведенных ремонтных работ;
- перечень использованных для замены узлов и деталей;
- дату передачи товара после ремонта покупателю.

# Претензия на нарушение сроков ремонта по гарантии

Законодатель установил максимальный срок для ремонта любого товара в 45 дней. Обычно сервисные центры успевают за это время устранить все его недостатки.

Но как быть, если ремонт затянулся и даже этот срок уже пропущен? Согласно ст. 23 закона РФ «О защите прав потребителей» предъявите сервисному центру или ремонтной мастерской неустойку за каждый день задержки ремонта.

Ее размер составляет один процент от стоимости товара. Обязательно напишите и отправьте нарушителям срока претензию. Можно вручить ее лично или же отправить почтой заказным письмом.

Если претензия оставлена без ответа, то обратитесь в судебные органы. На ее рассмотрение дается 10 дней. В законе нет строгих указаний по поводу содержания претензии.

**Но, чтобы она была обоснованной и содержала в себе всю необходимую для ее разрешения информацию, придерживайтесь следующих правил:**

- название получателя претензии, его почтовый адрес, свои данные укажите в правом верхнем углу;
- далее следует название документа. По центру напишите, что это претензия. Также можно указать краткое ее содержание, например, о нарушении срока ремонта;
- подробно опишите где и когда был куплен товар, оказавшийся неисправным, в чем заключаются его дефекты;
- когда товар был передан для гарантийного ремонта и сделайте ссылку на подтверждающие документы;
- укажите какие нарушения допущены получателем претензии, в частности, ст. 20 указанного выше закона, предусматривающая проведение ремонта не более 45 дней;
- укажите сумму предъявленной ко взысканию неустойки из

расчета один процент за каждый день просрочки. Сумма пени считается до дня подачи претензии;

- изложите требование о незамедлительном завершении ремонтных работ;
- можете потребовать возмещения вам морального вреда. Его размер установите сами;
- поставьте подпись и дату.