

Условия гарантийного ремонта по законодательству РФ



Совершая покупки в магазинах, следует грамотно подходить к вопросу, связанному с гарантийным ремонтом, что даст возможность избежать сложностей в том случае, если обнаружатся недостатки и потребуются обмен или возврат товара. Мы рассмотрим основные нюансы, которые связаны с гарантийным ремонтом (далее – ГР), требующие особого внимания.

Права покупателя на осуществление ремонта по действующей гарантии

Закон «О защите прав потребителей» гарантирует правило, согласно которому за дефекты товара ответственность несет продавец, уполномоченный представитель, организация, занимающаяся импортом (далее продавец), при условиях что:

- Имеется установленный гарантийный период;
- Есть доказательство того, что дефекты товара не возникли по вине потребителя после приобретения товара или третьих лиц: по причине использования не по назначению, нарушения условий хранения и транспортировки, не наступили обстоятельства непреодолимой силы.

Периодом ГР считается промежуток времени, который принято называть гарантийным сроком (ГС). Данный период считается временным отрезком, в течение которого товар, приобретенный у продавца, и соответствующий установленным законом требованиям, если в нем обнаруживаются недостатки, должен подлежать гарантийному ремонту.

В этом случае:

- Производится замена товара;
- Уменьшается стоимость;
- Устраняются имеющиеся недостатки или возмещается стоимость ремонта;
- Производится возврат денег за неисправный товар.

Обратите внимание! Вопросы, связанные с предъявлением требований, решаются непосредственно потребителем. К категории исключений относятся технически сложные модели: потребовать выполнение гарантийного ремонта можно только в том случае, если недостатки выявлены в срок 15 дней после их приобретения.

В какие сроки допускается требование гарантийного ремонта?

Обратиться с требованием о проведении ГР следует в сроки, определяемые следующими условиями:

- Действует гарантийный срок;
- С момента покупки не прошло двух лет, если ГС не определяется (законодательством или договором купли-продажи, в этом случае могут устанавливаться другие сроки, но не менее двух лет);
- После того как прошло два года установленного срока приобретенного товара или 10 лет, если не был установлен срок эксплуатации вещи (в таком случае вы должны доказать, что проблемы были обнаружены до того, как товар был передан вам или причины возникли до указанного периода).

Для проведения гарантийного ремонта требуется составление письменного заявления со стороны покупателя, который передает в магазин товар с выявленными недостатками.

Важный совет! Составляя заявление, опишите максимально подробно текущее состояние товара, укажите имеющиеся повреждения внешней части или их отсутствие, имеются ли признаки того, что товар уже был в использовании.

После этого, обязательно проверьте информацию, указанную в

акте приемке-передаче, который должен составлять продавец после того, как вы сдали ему товар.

Обязательно укажите в документе, что вы настаиваете на своем присутствии в момент проверки товара на качество!

Документ с требованием о ГР обязательно составляется в количестве двух экземпляров. Один из них оставляется в магазине. На втором документе проставляется печать и подпись, дата составления. Этот документ должен остаться у покупателя.

В том случае, если имеются сомнения у продавца по поводу причин появившихся дефектов, то он имеет право настоять на проверке качества продукта. В присутствии покупателя вскрывается упаковка с товаром, делается новая упаковка таким образом, чтобы к товару не могли иметь доступ третьи лица. Если все эти мероприятия не были проведены, то вы имеете право предъявить претензии и оспорить результаты. Причиной претензии является ваше отсутствие во время проверки качества товара.

Закон определяет, что ГР должен быть выполнен:

- В кратчайшие сроки (то есть незамедлительно);
- В период, когда были составлены договоренности между сторонами.

Период проведения ГР должен составлять не более 45 суток. Если есть основания для более длительного ремонта, то для этого требуется составить новый договор, в котором прописываются новые сроки.

В противном случае, если имеют место нарушения периода проведения ГР, то вы можете воспользоваться своим законным правом и потребовать возврата товара, его обмена или возврата денег за него, при этом вам совсем не обязательно дожидаться периода окончания ремонта.

Обратите внимание! Удовлетворение требований о замене неисправного товара возможно только при условии, что

покупатель составляет соответствующую претензию и направляет ее продавцу.

Стоит учесть, что при нарушении сроков гарантийного ремонта покупатель обязан подождать пока ремонт не будет окончен, а после этого должен составить претензию, и обратиться к продавцу с требованием выплатить неустойку за каждый день.

Поскольку во время проведения ГР покупатель не имеет возможности пользоваться приобретенным, но очень нужным ему товаром, он испытывает серьезные неудобства, и, соответственно, испытывает затруднения. Поэтому по закону он имеет требовать от продавца предоставление ему на время проведения гарантийного ремонта товар, имеющий аналогичные характеристики. Подобное право будет актуально в отношении данного товара. Поэтому вам необходимо составить отдельное заявление.

Обратите внимание! Что предоставление товара на безвозмездной основе может быть только во временное распоряжение и на период проведения ГР. На это у продавца есть всего три дня, начиная с момента обращения покупателя с соответствующим заявлением. Товар доставляет продавец за свой собственный счет!

Стоит учесть, что в списке товаров, которые могут быть предоставлены в качестве замены на период ГР, отсутствуют категории:

- Транспорт;
- Предметы мебели;
- Самое разное оружие и детали к нему;
- Предметы электробытового типа, предназначенные для личной гигиены и медицинского назначения, а также приборы для приготовления еды.

На практике можно столкнуться с тем, что продавец может отказать в предоставлении замены на время проведения ГР. Поэтому, если вы оказались в подобной ситуации, то должны потребовать выплаты просрочки за нарушение собственных прав.

Пеня составляет в размере 1 % от стоимости вашего продукта. Для реализации своего законного права вы должны также составить заявление.

Оформление результата ремонта

Очень важно правильно оформить окончание процедура ГР

После того, как ремонтные работы были окончены, продавец ставит об этом в известность потребителя. Но не стоит торопиться забирать товар из ремонта. Необходимо проверить качество выполненной работы.

Обратите внимание! Перед тем, как поехать домой со своим товаром, внимательно его изучите на предмет новых недостатков. Вы обязаны взять акт о выполненных работах в процессе проведения ГР!

В документе в обязательном порядке указываются:

- Периоды начала и окончания сроков ГР;
- Какие имелись недостатки, и каким образом выполнялся ГР;
- Какие сторонние материалы были использованы для проведения ремонтных работ;
- Когда товар вернули владельцу.

Что делать при отказе продавца в проведении ремонта?

Вынести решение об отказе в проведение ГР продавец может только при условии, что после проведения проверки качества товара, определенный дефект не является случаем, который может быть устранен по гарантии.

Это может быть недостаток, связанный с неправильным использованием товара, нанесение повреждения. Например, производитель рекомендовал заправлять автомобиль одним видом топлива, а покупатель заправил другим более низкого качества,

что привело к неисправности двигателя, например, начали зависать впускные клапаны, поскольку скопились смолистые отложения (ситуация связана с судебной практикой).

В тоже время покупатель может иметь другое мнение по этому поводу. В таком случае он должен настаивать на проведении экспертизы, которая может доказать, что случай действительно относится к гарантийному. Если продавец отказывается проводить экспертизу, то потребитель может провести ее самостоятельно, при этом все издержки будут возложены на продавца.

Обратите внимание! В том случае, если вы однозначно настаиваете на проведение экспертизы товара, то вы должны настоять на своем присутствии во время процедуры. Во время проведения опечатывания товара, свое согласие вы выражаете с помощью подписи.

Со стороны продавца должна поступить информация о том, где и когда будет проводиться экспертиза. Продавец производит вскрытие упакованного товара в присутствии клиента.

Дальнейшие действия определяются результатами проведения исследования. В том случае, если в заключение будет сказано, что случай подлежит устранению в рамках ГР, то вы имеете право настаивать на этом. Как правило, в практической жизни продавцы не отказывают.

Гарантия после ремонта по гарантии

Срок действия общей гарантии будет приостановлен на срок выполнения ремонтных работ по гарантии до того момента, когда товар будет передан владельцу:

- В тот период, когда были предъявлены требования о проведении ГР;
- Во время разбирательства в судебном порядке.

В том случае, если во время проведения ГР была произведена замена комплектующих, на которую устанавливается отдельная

гарантия, то будет действовать новый срок гарантии, который будет действующим столько же времени, что и предыдущий.

Итак, существует вероятность того, что при необходимости выполнить ремонт по гарантии, покупатель не всегда может на практике реализовать собственные права. Или же, не зная законов, упустить важную деталь, поэтому конкретный случай могут не признать гарантийным. Именно поэтому нужно обязательно воспользоваться профессиональной юридической помощью.