

Условия гарантийного ремонта по закону Российской Федерации



На первый взгляд, передача на ремонт оказавшейся неисправной бытовой техники или иного товара в период действия гарантии не должна вызывать никаких сложностей. Вроде бы достаточно сдать подлежащий ремонту товар в магазин или ремонтную организацию, а по окончании ремонта просто забрать его. На самом деле у потребителя могут возникнуть определенные проблемы, о которых стоит поговорить. О чем следует помнить при производстве гарантийного ремонта техники?

Когда можно рассчитывать на ремонт продукции по действующей гарантии?

Установление гарантии на купленный товар дает возможность покупателю выявить скрытые изъяны товара, которые невозможно определить сразу. В течение этого периода времени продавец или изготовитель товара принимают на себя обязательство устранить все дефекты и неисправности в нем.

Продолжительность этого срока устанавливается продавцом или изготовителем товара. Нередки случаи предоставления изготовителем техники еще и бесплатного сервисного обслуживания, которое осуществляется исключительно за счет его средств.

Если срок гарантии не указан, то по общему правилу он составляет два года. Этот срок начинает идти сразу с момента поступления товара покупателю после совершения купли-продажи. Иначе обстоит дело с сезонными товарами. Применительно к ним начало срока гарантии связано с наступлением соответствующего

сезона.

Следует иметь в виду, что в каждой климатической зоне он начинается в разное время. Ведь только тогда товар начинает использоваться покупателем, и он имеет реальную возможность убедиться в его качестве. Или определить все его недостатки.

Кроме того, гарантия может распространяться не только на товар целиком, но и на его детали.

Важно знать, что при обнаружении недостатков в товаре не позднее 14 дней после его покупки можно вернуть его продавцу и воспользоваться любым из предоставленных покупателю правомочий, оговоренных Законом РФ «О защите прав потребителей» (ст. 18).

В указанных ниже случаях можете требовать проведения гарантийного ремонта товара:

- если неисправность в товаре возникла или была обнаружена в течение его гарантийного срока;
- отсутствие вины покупателя в их возникновении. Неисправность товара не должна быть связана с его неправильной транспортировкой или хранением, причина дефектов должна заключаться в действиях его изготовителя;
- при наличии у покупателя необходимых документов на купленный им товар, а также гарантийного талона;
- при отсутствии признаков самостоятельного ремонта товара. Подтверждением тому могут служить ненарушенные пломбы и печати. Если покупатель пытался отремонтировать его сам, то после этого не может быть и речи о применении положений о гарантийном ремонте.

При передаче неисправного товара продавцу или представителю сервисного центра проследите за правильным оформлением всех документов.

Продавец или сервисная организация должны выдать квитанцию о

приеме товара или составить соответствующий акт.

В акте обязательно должно быть отражено следующее:

- данные продавца или сервисного центра с указанием их адресов и номеров телефонов;
- полное имя, телефон и адрес покупателя;
- данные о передаваемом на гарантийный ремонт товаре;
- описание товара (наличие царапин, вмятин, иных повреждений);
- описание сопутствующих деталей и комплектности товара. Многие сервисные центры требуют обязательного представления товара в заводской упаковке. Поэтому старайтесь сохранять ее до окончания срока гарантии. Но ее отсутствие не должно препятствовать проведению гарантийного ремонта;
- с какой целью принят товар: для ремонта или просто для проверки его технического состояния;
- дата передачи товара;
- претензии покупателя должны быть изложены подробно. Следует описать в чем заключаются его неисправности.

Сохраняйте товарный или кассовый чеки, подтверждающие факты его покупки. Они понадобятся при сдаче товара на гарантийный ремонт.

Рекомендуется показать их подлинники, но передать продавцу или сервисному центру его ксерокопии. Если они настаивают на получении именно подлинников, то тогда обязательно оставьте себе ксерокопии. Они пригодятся, если возникнет необходимость решать конфликты в суде.

Сдача товара на ремонт сопряжена с его доставкой в магазин либо в сервисный центр. Важно знать, что, если его вес превышает пять килограммов, то обязанность по его доставке на ремонт и обратно возлагается непосредственно на магазин или сервисный центр.

В случае его самостоятельной транспортировки сохраните все

чеки на оплату доставки или разгрузку. Это даст вам возможность потребовать в дальнейшем возмещения ваших затрат продавцом или сервисным центром.

Возможно, что при диагностике товара не будет обнаружено оснований для его ремонта. Но даже в этом случае магазин обязан производить доставку товара весом более 5 кг за свой счет.

Не все покупатели знают о своем праве потребовать на время ремонта в пользование аналогичный товар. Для этого достаточно написать в адрес продавца или сервисного центра соответствующее заявление.

Никаких требований законом к его написанию не установлено. Оно составляется в произвольной форме. По истечении трех дней просьба подлежит удовлетворению. Любое нарушение требований закона со стороны продавца или сервисной организации, идущее вразрез интересам покупателей, дает основания для подачи жалобы в Роспотребнадзор и взыскании с виновных пени в размере одного процента от стоимости испорченного товара. Она начисляется на каждый день просрочки.

Внимание! Данное правило распространяется не на все виды товаров. Имеется перечень товаров, к которым это положение не применяется.

К ним относятся:

- мебель;
- автомобили, прицепы к ним, мотоциклы, кроме тех, которые предназначены для использования инвалидами;
- электрические приборы, используемые в медицинских целях и как предметы гигиены (фены, электробритвы, щипцы для завивки волос, электропледы и остальные приборы, которые могут соприкасаться с кожей человека или его слизистой оболочкой);
- электроприборы, которые применяются для приготовления, разогревания пищи (электрические тостеры, микроволновые

печи, кипятильники и чайники.

Иногда возникает необходимость в оценке повреждений товара и проведении соответствующей экспертизы. Это имеет место при несогласии получателя претензии с требованиями покупателя и доводами, изложенными в ней. В этом случае передавайте товар на экспертизу только после подписания акта приема-передачи неисправного товара.

Отразите в акте детальное описание внешнего вида передаваемого товара, наличие или отсутствие на нем внешних повреждений, сколов, царапин, а также подробно опишите те его недостатки и дефекты, которые были выявлены вами.

Почему это так важно?

Это поможет доказать в дальнейшем, что те или иные новые повреждения возникли не по вашей вине, а во время его ремонта или транспортировки.

Акт приема-передачи товара составляется сторонами в свободной форме. Но есть положения, которые обязательно должны быть в нем отражены:

- полные данные о передающей и принимающей товар сторонах;
- наименование товара, его название, марка, модель, его серийный номер;
- подробное описание неисправного товара с указанием всех имеющихся на его внешнем корпусе дефектов или отличительных особенностях, состояние пломб, степень его износа;
- по какой причине происходит прием-передача товара и с какой целью;
- подписи сторон;
- дата передачи на ремонт товара. Составьте его в двух экземплярах. Он должен иметься у каждой из сторон.

По завершении ремонтных работ продавец или сервисный центр оповещают об этом собственника товара. После чего можете

забирать товар. При этом внимательно осмотрите его вид снаружи. На нем не должно быть никаких новых повреждений или вмятин. Чтобы убедиться в качественном ремонте, попросите продемонстрировать товар в работе и ознакомьтесь с отчетом о проведенном ремонте.

Из него можно почерпнуть следующие сведения:

- когда было получено требование о проведении гарантийного ремонта;
- когда был принят товар от покупателя;
- время проведения гарантийного ремонта;
- подробное описание имевшихся недостатков и дефектов, а также какие запасные части и детали были использованы сервисным центром;
- какие ремонтные работы были проведены;
- дата возврата отремонтированного изделия покупателю.