

Возврат товара после ремонта по гарантии



Известно, что обязательным документом при покупке товара, кроме чека, является гарантийный талон. Наличие последнего обеспечит покупателю, в случае необходимости, возможность произвести ремонт приобретенного товара. Куда нести и как правильно оформить купленный товар при его поломке? Чтобы все сделать грамотно и не нанести себе убытки, необходимо ознакомиться с элементарными требованиями законодательства.

Права покупателя на возврат приобретенного товара после гарантийного ремонта

По ГК РФ (ст. 475) гарантийным сроком называется время, за которое продавец (производитель) обязан возместить затраты покупателю, если последнему был продан некачественный товар. Отсчет срока гарантии начинается со дня приобретения, а не изготовления товара, если иные условия не были описаны в тексте договора купли-продажи.

Чаще всего гарантийный срок устанавливается изготовителем товара, но при его отсутствии продавец вправе самостоятельно назначить таковой. Это же право продавец имеет и при наличии срока гарантии, тогда последний может быть только увеличен и ответственность за товар несет уже не производитель, а продавец.

Как поступить, если был приобретен товар без установленного гарантийного срока и с дефектом, обнаруженным после совершения покупки? Некачественный товар однозначно подлежит обмену или ремонту. Обратиться с данными вопросами покупатель вправе к

продавцу, у которого был куплен товар ненадлежащего качества. Сделать это желательно в течение 1 года после покупки товара, а не после его длительного (5 лет) использования.

Закон «О защите прав потребителей» (далее – Закон) закрепляет в параграфе 18 за покупателем право требовать от продавца выполнения следующих действий, если поломка товара произошла не по его вине:

- заменить некачественный товар на аналогичный;
- заменить товар несоответствующего качества на качественный товар, схожий по характеристикам, но другой торговой марки, с перерасчетом первоначальной стоимости;
- обменять на другой товар со снижением покупной стоимости;
- устранить дефекты за счет продавца (производителя);
- компенсировать стоимость проведения проверки независимой экспертизы, проведенной за счет покупателя;
- вернуть полную стоимость товара.

Когда продавец отказывается от выплаты денег или от обмена некачественного товара и отправляет покупателя произвести ремонт в сервисном центре, он нарушает Закон. На такого продавца покупатель вправе составить претензию.

Ремонт товара по гарантии производится бесплатно. При требовании продавца оплатить такой вид ремонта, покупатель вправе составить письменную претензию на возмещение средств и направить ее в суд.

В сервисном центре покупатель может запросить не только процедуру ремонта товара, а и экспертизу. Такая проверка позволит выявить дефект товара и определить его причину. Производится она, как описывалось выше, бесплатно. При проведении независимой экспертизы (т. е. проверка сторонней организацией) стоимость ее будет оплачена продавцом при подтверждении наличия дефекта. Продавец обязан будет выплатить клиенту компенсацию, если вины последнего в наличии

повреждения товара нет.

Перед тем, как сдать приобретенный некачественный товар на ремонт, необходимо чтобы сотрудник мастерской зафиксировал в выданной покупателю квитанции следующую информацию:

- количество и характер явных (видимых) дефектов: наличие сколов, потертостей, царапин;
- список предметов, которые передаются вместе с товаром (например, пульт ДУ, зарядное устройство, объектив и т. д.);
- краткое содержание претензии к качеству товара от клиента (например, «не работает кнопка меню фотоаппарата»).

Наличие составленной подробно описи в квитанции, дает клиенту гарантию того, что специалисты сервисного центра не нанесут умышленное повреждение товару, чтобы такой случай не попал под категорию гарантийного.

Помимо вышеперечисленных сведений, обязательно должен быть указан срок проведения ремонта. По Закону ремонтные работы должны быть выполнены немедленно. Однако в случае, когда это сделать невозможно, клиент вправе самостоятельно назначить конечную дату возврата товара. Часто недельного срока оказывается достаточно. Про разные ситуации возврата написано здесь.

Когда ремонт не выполняется после отведенного на него срока, тогда клиент вправе забрать свой товар из сервисного центра и потребовать от продавца возмещение стоимости за него. При затягивании выполнения ремонтных работ мастерами, что является задержкой выполнения гарантийных обязательств, клиент вправе требовать выплату компенсации в размере 1% от стоимости товара за каждый день просрочки. Если причиной оттягивания срока по ремонту указывается отсутствие необходимых деталей, то это не является основанием для его продления.

Потребитель вправе требовать предоставления ему на период

ремонта аналогичного отданному в ремонт товара, что закреплено в ст. 20 Закона. Для этого необходимо будет составить письменное заявление и передать его соответствующему специалисту сервисного центра.

Если приобретенная техника сдается покупателем в магазин (сервис) для выполнения гарантийного ремонта, то такая процедура должна иметь обязательное документальное подтверждение.

Квитанция и является таким подтверждением, который содержит следующую информацию:

- наименование и реквизиты стороны, которая принимает товар для ремонта: название, адрес, контактный телефон;
- сведения о заявителе: Ф.И.О., адрес, контактный телефон;
- сведения о товаре: наименование, модель, торговая марка, серийный номер;
- описание явных дефектов товара: сколы, потертости, царапины и иные повреждения;
- описание всех комплектующих к товару (при наличии): упаковка, защитная пленка, батарейки, пульт ДУ и т. п.

При отсутствии упаковки производителя магазин (сервисный центр) не вправе отказать клиенту в приеме некачественного товара для ремонта;

- цель сдачи товара: либо для выполнения гарантийного ремонта, либо для проверки качества;
- дата передачи товара в магазин (сервис);
- подробное описание дефектов, подлежащих проверке или устранению.

Помимо заполнения квитанции, покупателю необходимо будет предоставить копии документов на приобретенный товар: чек (кассовый или товарный) и гарантийный талон. Если магазин (сервис) потребует от клиента оригиналы описанных выше документов, то их копии покупатель должен оставить себе. Это потребуются в том случае, если спорный вопрос в дальнейшем

будет решаться в суде.

Важно помнить, что за доставку крупногабаритного (от 5 кг и более) товара для проведения ремонта по гарантии, заплатить по Закону обязан магазин (сервисный центр). Обратная доставка подлежит такой же оплате. В случае если представитель магазина (сервиса) предлагает самостоятельно оплатить доставку такого товара, то необходимо сохранить чек об оплате и за его перевозку, и за его подъем (услуги грузчика). Стоимость доставки является убытком покупателя и подлежит компенсации за счет магазина (сервисного центра) по Закону.

Доставка крупногабаритного товара оплачивается по Закону представителем магазина (сервисного центра) независимо от того подтвердится дефект товара или нет. Продавец (специалист сервисного центра) не вправе требовать от клиента возмещения расходов за такую доставку, а также за выполненную работу.

Покупателю следует помнить, что на время проведения ремонта по гарантии, он имеет право просить аналогичный товар из подменного фонда. Такая замена выполняется бесплатно и требует от покупателя лишь письменного заявления. Документ составляется в произвольной форме и содержит: Ф.И.О. и должность представителя магазина (сервисного центра), суть просьбы (предоставить бесплатно подменный товар в пользование на период проведения ремонта по гарантии), дату и подпись. Аналогичный по основным характеристикам товар, как и тот, что сдан, покупателю обязаны выдать в 3-х дневный срок после составления заявления.

Представителя магазина (сервисного центра) Закон не обязывает предоставлять в качестве подменного товара аналогичный по всем характеристикам, но полное отсутствие подменного фонда считается нарушением прав покупателя. В случае, если покупатель получил отказ в получении подменного товара, то он вправе составить претензию в Роспотребнадзор на действия представителя магазина (сервисного центра), а также просить выплату соответствующей компенсации (1% от полной стоимости

товара, которая выплачивается за каждый день просрочки предоставления товара из подменного фонда).

Когда ремонт по гарантии не был выполнен в указанный срок, тогда покупатель вправе отказаться от его дальнейшего проведения и забрать свой товар. Возврат такого товара обратно подлежит оплате со стороны магазина в полной мере. Если потребитель оставляет товар для гарантийного товара на дополнительный срок, то он может требовать выплату компенсации, которая составляет 1% от цены товара за каждый дополнительный день проведения работ. Это право закреплено за покупателем в ст. 23 Закона. Отсутствие необходимых запчастей для выполнения ремонта не считается законной причиной, по которой срок работ может быть нарушен и продлен (п. 1 ст. 20 Закона)

Знайте, что гарантийный срок по Закону (п.3 ст. 20) продавец обязан продлить на такой период, в течение которого товар был в ремонте.

Помните, что покупатель имеет законное право (п.2 ст. 20 Закона) требовать от представителя магазина (сервисного центра) предоставления аналогичного по основным характеристикам товара на период проведения ремонта по гарантии. Письменное заявление составляется в произвольной форме клиентом и передается специалисту сервисного центра.

В статье рекомендованы действия для покупателя, который приобрел некачественный товар. Товар, что имеет дефект по причине личной неосторожности клиента (например, фотоаппарат уронили) или несоблюдении им правил эксплуатации, не подлежит гарантийному ремонту.