

Время гарантийного ремонта по законодательству РФ



Поломка недавно купленного изделия способна изрядно испортить настроение, даже если срок гарантийного ремонта еще не истек. Учитывая множество уловок, на которые идут недобросовестные продавцы, термины возврата вещи из починки могут быть значительными. Между тем, Федеральный Закон «О защите прав потребителей» четко устанавливает сроки, особенности и порядок гарантийного ремонта.

Продолжительность ремонта товара, находящегося на гарантии

Согласно ст. 20 профильного закона, починка товара по гарантии должна быть произведена немедленно, то есть максимально быстро.

Это определение лишено конкретики, поэтому трактуется продавцами и изготовителями часто в свою пользу. Потребители сталкиваются с цифрой – 45 дней, однако, откуда она взялась, соответствуют ли такие сроки действительности, знают не все.

45-дневный срок указан в той же ст. 20, однако, норма предписывает, что это – максимально возможный срок гарантийного ремонта. Хитрые мастера обычно всегда прописывают этот срок в квитанции. Подписывая ее, вы соглашаетесь ждать свое изделие не меньше этого времени.

Не идите на уступки и требуйте починить вашу вещь незамедлительно, как то предписывает закон. Хотя в итоге вы, возможно, и придете к тем же 45-ти дням, однако решительный настрой заказчика заставит мастеров работать быстрее.

Если вы решите обратиться в суд с иском о нарушении сроков ремонта, любая экспертиза подтвердит, что для устранения неполадок в изделии необходимо несколько дней.

Администрации сервисного центра это известно, как и то, что за необоснованное превышение сроков починки ей или продавцу товара придется платить неустойку. По закону это – 1 % от стоимости товара за каждый «лишний» день ремонта.

Если продавец или изготовитель дают гарантию на свой товар, это не означает, что в случае поломки он будет отремонтирован бесплатно и незамедлительно.

Гарантийному ремонту не подлежат:

- любые повреждения изделия, если они изначально были оговорены и описаны в договоре с покупателем. Зачастую это правило относится к уцененным вещам, в которых продавцом выявлен заводской брак или механические повреждения. Распродавать со скидкой можно практически все: монитор с несколькими «битыми» пикселями, клавиатура с запавшей клавишей, шкаф с неправильно установленной ручкой, другими словами, это тот товар, который потребитель не захочет приобрести за обычную цену. Если покупатель «закрывает глаза» на описанные в договоре купли-продажи дефекты и готов платить меньше, то такие недочеты в ходе гарантийного ремонта исправлены не будут;
- поломка изделия вследствие некорректного использования. Любая инструкция по эксплуатации содержит перечень действий, которые нельзя производить с данным товаром. Если вещь повреждена из-за несоблюдения правил пользования, на гарантийный ремонт не рассчитывайте. Важно! Не пытайтесь скрыть причину поломки изделия. Сервисный центр обязательно произведет экспертизу товара и выявит следы неправильной эксплуатации;
- повреждения, нанесенные действиями покупателя. Если ваш

ребенок поиграл со смартфоном и разбил экран, ремонт по гарантии произведен не будет;

- если покупатель пытался отремонтировать изделие самостоятельно либо с привлечением сторонних сервисных центров. Если кто-либо, кроме специалистов определенной мастерской, нарушает заводскую пломбу под корпусом вещи (чаще всего, это касается электроники) гарантия перестает действовать.

Шаг 1. Обратитесь в сервисный центр

При обнаружении дефекта в изделии вам необходимо незамедлительно принести его в любую обслуживающую компанию, которая производит гарантийный ремонт товара определенной марки. Вы можете обратиться непосредственно к продавцу или к представителю производителя.

При передаче изделия на экспертизу или ремонт требуйте составления акта приема-передачи вещи, в котором будут зафиксированы дата обращения потребителя, все видимые дефекты товара, а также пояснения о некорректной работе устройства.

Шаг 2. Осуществление экспертизы и ремонта изделия

Для начала, специалист обязан выяснить причину поломки. Если ее устранение не производится по гарантии, администрация центра обязана вам это сообщить, предоставив письменное экспертное заключение. Вероятно, вам будет предложен платный ремонт. Соглашаться с выводами специалистов, пользоваться ли устранением дефектов товара за деньги, – решение за вами.

Если поломка подходит под гарантийный ремонт, мастера проводят его в указанные сроки. Все замененные детали вам обязаны вернуть с описанием по первому требованию;

Шаг 3. Получение изделия из сервисного центра.

Здесь вам следует быть особенно внимательным, – необходимо тщательно осмотреть вещь, не появились ли в ней новые дефекты,

проверить ее исправность и забрать квитанцию с детальными пометками о состоянии устройства, произведенном ремонте, его продолжительности и дате выполнения.