

# Все о гарантийном ремонте по действующим законам в РФ



Совершая покупку практически любого товара, мы все хотим быть уверены в том, что наше приобретение будет служить нам долгие годы, а не окажется непригодным к использованию уже на следующий день.

Именно поэтому каждый добросовестный производитель всегда дает гарантийный срок на свое изделие. Особенно, если это дорогая техника.

Подобная гарантия предоставляется на электробритвы, холодильники, сотовые телефоны и другие товары. Кроме того, гарантии подлежат даже услуги, поскольку они в каком-то смысле являются продукцией.

Гарантия – это очень важно, поскольку она дает возможность пользоваться предметом, зная, что если обнаружатся недостатки, то его всегда можно обменять или вернуть в магазин, или потребовать ремонта.

Цель гарантийного срока – определение периода времени, в течение которого потребитель может потребовать выполнения обязательств производителя или продавца по ремонту.

При этом стоит учесть, что этот период может иметь существенные различия и всегда фиксируется в момент приобретения товара или услуги. Однако некоторые периоды можно определить совершенно однозначно.

**Как правило, сроки определяются следующим образом:**

- Не более двух лет, если покупатель приобретает мелкую технику для бытового использования;
- Не более двух лет отводится на гарантию предметов,

имеющих сезонное использование;

- Не более 10 лет дается гарантия на дорогие предметы и услуги, а также на товары, сроки эксплуатации которых не определяют производители или законодательство.

**Обратите внимание! Во всех остальных случаях будет действовать гарантийный срок, который обычно прописывается в договоре купли-продажи, или при описании товара или услуги.**

## **Что собой представляет рассматриваемое понятие?**

Давайте разберемся с тем, что же такое гарантийный ремонт с точки зрения закона «О защите прав потребителей». Данный документ определяет, что любая продукция, которая имеет гарантию, во время действия этого срока должна обслуживаться бесплатно в указанный временной период. Действие гарантийного срока распространяется и на услуги.

Во время выполнения ремонтных работ сервисный центр должен восстановить нормальную работу товара за минимальное количество времени, либо за счет средств компании-производителя, или за счет магазина.

Процедура гарантийного ремонта не представляет большой сложности, однако, имеет целую массу нюансов. Нередко потребитель сталкивается с огромным количеством сложностей, в том случае, если ему приходится иметь дело с недобросовестным магазином.

В том случае, если на вашу покупку действует гарантийный срок, то это совсем не означает, что все услуги сервиса будут вам доступны, как только, так и сразу.

**Следует учесть, что далеко не весь товар может быть отремонтирован по гарантии:**

- Если в договоре купли-продажи были указаны недостатки

**товара.** Нередко на определенные группы продукции устанавливаются существенные скидки, что связано с присутствием незначительного брака или дефекта. Подобный дефект может быть чем угодно, например, в виде незначительной трещины на экране смартфона, незначительное повреждение дверцы холодильника, обивка кресла с небольшой дырочкой. Вроде бы и не существенно, но ведь далеко не каждый купит такой товар. В том случае, если все же вы решили совершить покупку товара, то в документе о купле-продаже будет проставлена отметка о том, что вы приобрели товар с имеющимся браком. Следует учесть, что подобные дефекты вы не сможете устранить по гарантии;

- **Если покупатель неправильно использовал товар, что послужило причиной его выхода из строя.** Любой товар имеет инструкцию о том, как правильно им пользоваться. Например, вы приобрели утюг и решили на нем «пожарить яичницу», подобный тип эксплуатации не предусмотрен для этого предмета, поэтому если утюг из-за этого вышел из строя, то это исключительно ваша вина. Вы не изучили инструкцию, поэтому на гарантийный ремонт вашего утюга рассчитывать не приходится. Любой специалист в сервисном центре определит причину неисправности предмета и откажет в его ремонте;
- **Если повреждение было нанесено самим пользователем.** Например, вы приобрели новенький смартфон и, случайно его уронили, что привело к трещине на экране или к выходу из строя сенсора. Причиной неисправности будете вы сами, поэтому это не гарантийный случай;
- **Попытка самостоятельного ремонта.** Очень часто покупатели, приобретая бытовую технику, а особенно компьютеры, стараются их «усовершенствовать» или отремонтировать, например, заменить винчестер на более мощный. Или отремонтировать компьютер. В итоге пользователь разбирает корпус и повреждает пломбу. Как только это случилось, срок гарантии закрывается. Если самостоятельный ремонт закончится неудачей, это будет

исключительно ваша ответственность.

По закону гарантийный ремонт не является обязательным условием. Это просто вариант избежать процедуры возврата товара. При этом необходимо учитывать, что сами сроки, в которые можно вернуть товар, и без необходимости писать жалобы намного короче, чем срок гарантийного ремонта. Поэтому возможность бесплатно воспользоваться вариантом отремонтировать товар, неплохая альтернатива.

В том случае, если по какой-либо причине ремонт товара не представляется возможным, его всегда можно вернуть. Однако есть исключение из правил, которое относится к технически сложным товарам. Это самая разная электроника бытового назначения, например, смарт-часы, ноутбуки, смартфоны, компьютеры.

Данный товар подлежит возврату без проведения экспертизы, и составлять заявление нет необходимости. Срок гарантийного ремонта их составляет всего два года. В подобной ситуации проще сделать гарантийный ремонт, нежели затевать судебные разбирательства с целью возврата бракованного товара и собственных денег за него.

### **Вторичный ремонт. В чем его отличие от первичного?**

Закон определяет, что под термином «вторичный ремонт» определяется повторное обращение в сервис с проблемой, которую ранее уже пытались устранить. Например, вы приобрели дорогой компьютер, через пару недель вышел из строя винчестер. Соответственно вы относите его в сервис и забираете отремонтированным.

Это был первичный ремонт. В том случае, если на следующий день снова сломается тот же винчестер, и вы снова обратитесь в сервис, то это будет уже вторичный. Если выходит не винчестер из строя, а материнская плата, то такой повод обращения в сервис будет опять относиться к первичному.

По закону выполняется вторичный ремонт совершенно бесплатно, в этом случае, вы должны требовать не повторного ремонта, а возврата продукта или его замены. При этом вас не должно смущать, что сроки возврата уже истекли.

Если вам откажут, то вы должны отстаивать свои права, поскольку подобное поведение продавца считается незаконным. Кроме того, не может быть и речи о проведении экспертизы, если у вас будет на руках квитанция из сервиса. Будьте внимательны и требуйте нужные документы.

Итак, у вас сломался, к примеру, дорогой компьютер, что нужно сделать?

### **Шаг номер один. Вы едете в гарантийную мастерскую.**

Вы должны сделать это как только выяснится, что ваш товар неисправен. В таком случае, вы обращаетесь в сервис, где можно отремонтировать свой товар. Также можно обратиться в магазин, к представителю производителя. При обращении вам обязаны выдать соответствующий акт прием-передачи. В документе фиксируют с ваших слов все дефекты, которые вы обнаружили в своем товаре. Имеющиеся повреждения внешнего характера, и все жалобы, касающиеся поломки.

### **Шаг номер два. Сотрудник сервиса проводит экспертный анализ и ремонтирует.**

Во время этой процедуры он выясняет, что оказалось причиной неисправности. Если это не гарантийный случай, то вас обязаны уведомить об этом. Если вы даете согласие на проведение ремонта на платной основе, то его сделают, но настаивать не имеют права. Вы имеете полное право отказаться. В том случае, если случай гарантийный, то производится бесплатный ремонт.

**Обратите внимание, специалист должен сохранить неисправные запчасти, они возвращаются владельцу, если тот этого потребует.**

**Шаг номер три. Вам сообщают, что ремонт завершен, вы забираете обратно товар.**

**Не торопитесь радоваться, хватать товар и бежать домой. Осмотрите внимательно товар, тщательно оцените его внешний вид на предмет повреждений. Требуйте квитанцию, в которой должно быть перечислено состояние предмета на момент поступления, а также акт о выполненных работах. Обязательно должна указываться дата, когда вам вернули ваш товар!**

Все очень просто, однако, тут много подводных камней, о которых многие покупатели не догадываются.

## **Что такое срок проведения ремонта продукции по контракту на бесплатное обслуживание?**

Пожалуй, всех покупателей интересует такой важный вопрос, как сроки ремонта, если вы обращаетесь в гарантийный центр. В этом отношении закон определяет строгие рамки, которые исполнитель не имеет права нарушить. В противном случае, вы имеете право требовать возврат.

Независимо от обстоятельств, продолжительность разового ремонта не должна превысить 45 дней, суммарное количество дней за один календарный год не превышает месяца, если вы обращались несколько раз. В том случае, если временные рамки не соблюдены, то вы должны требовать возврата товара в магазин или настаивать на его замене.

## **Действия при отказе продавца в проведении ремонта?**

Если со стороны гарантийного сервиса поступил отказ, который объясняется отсутствием гарантийного случая, то вы должны настоять на проведении независимой экспертизы. Подобной

работой занимается специальное агентство.

Если его сотрудники подтвердят мнение магазина, то вы имеете право согласиться и провести ремонт на платной основе. В том случае, если экспертиза выявила наличие гарантийного случая, то вы должны требовать выдачи заключения, которое потом предъявляется магазину. Данный документ является основанием для проведения ремонта по гарантии.

**Если и в этом случае вам отказали, даже с учетом заключения независимой экспертизы, то должны выбрать три варианта действий для отстаивания своих прав:**

- Составляете претензию на имя администрации продавца. Как правило, репутация для нее дороже и клиенты ценятся высоко;
- Составьте жалобу в Роспотребнадзор с требованием проведения проверки. Однако подобные организации работают очень медленно, и не всегда помогают добиться требуемого результата;
- Исковое заявление в суд. Магазин нарушил ваши права, и вы обязаны их отстоять. И ваше решение будет правильным. На вашей стороне закон «О защите прав потребителей».