

Закон о гарантийном ремонте приобретенного товара



Права покупателя при приобретении им товара, оказавшегося некачественным, оговорены законом РФ «О защите прав потребителей». Какие требования может предъявлять покупатель в данной ситуации и на каких условиях производится гарантийный ремонт его неудачной покупки?

В каких случаях проведение ремонта по гарантии возможно?

Изготовитель товара или его продавец устанавливают на товар гарантийный срок. В течение этого периода времени они несут ответственность за его исправность. Этого срока вполне достаточно для покупателя, чтобы определить качество совершенной им покупки и выявить ее скрытые дефекты.

При их обнаружении смело обращайтесь с претензиями к продавцу или производителю товара, которые в силу требований закона обязаны бесплатно отремонтировать его. Продолжительность гарантии зависит от вида товара и определяется его производителем или продавцом. При отсутствии данных о нем, применяется общий срок гарантии – два года.

Начало срока идет с момента совершения покупки. Но для некоторых товаров имеются особенности при его исчислении. Например, для сезонных отсчет срока гарантии начинается с начала сезона (в каждом регионе он определяется индивидуально). А в некоторых сложных товарах может быть установлен отдельный срок гарантии на его части или комплектующие.

По законодательству, регулирующему вопросы защиты прав

потребителей, при обнаружении недостатков товара в течение 14 дней после его приобретения покупатель имеет полное право заявить претензии продавцу либо его изготовителю. При этом его требования о замене товара или возврате ему уплаченных за него денег будут вполне обоснованными. Больше всего споров возникает по поводу гарантийного ремонта неисправной покупки. Поэтому остановимся на нем подробнее.

Для проведения гарантийного ремонта обеспечьте соблюдение следующих условий:

- дефект товара должен быть выявлен в течение его гарантийного срока;
- причина неисправностей товара не должна заключаться в действиях покупателя, например, его неправильная эксплуатация или перевозка;
- предоставьте документы на товар, подтверждающие время и место его покупки, в том числе и гарантийный талон;
- не пытайтесь ремонтировать его самостоятельно. Нарушив пломбы на товаре, можно лишиться гарантии на него.

Если приобретенный вами товар нуждается в ремонте, отнесите его сразу продавцу либо в сервисный центр. Обычно в документации к товару указываются их адреса. В некоторых из них требуют написания заявления о ремонте.

В других достаточно представления следующих документов:

- технического паспорта;
- гарантийного талона;
- сервисной книжки.

Рекомендуется оставить в сервисном центре их ксерокопии, сохранив подлинники у себя.

Если речь идет о сложной технике, возможно, перед началом его ремонта понадобится подписать договор, в котором обычно оговариваются его сроки.

Во время передачи товара проследите, чтобы сотрудники сервисного центра в квитанции подробно описали его внешний вид, имеющиеся недостатки и поломки. Желательно сфотографировать его во избежание недоразумений. Это оградит вас в будущем от заявлений о несуществующих поломках, царапинах или сколах на корпусе товара.

Доставка товара в сервисный центр не вызовет никаких проблем, если его размеры позволяют сделать это самому. Но не все знают о том, что обязанность по транспортировке любого товара, вне зависимости от его габаритов, статьей 18 закона «О защите прав потребителей» возложена на продавца. При самостоятельной его доставке на ремонт можете потребовать от продавца возмещения вам транспортных расходов.

Если производится гарантийный ремонт товаров длительного пользования, то на время его проведения потребуйте предоставления вам во временное пользование аналогичного товара. Речь идет о телевизорах, холодильниках. Это правило применяется не ко всем случаям. Перечень товаров, не подлежащих временной замене, предусмотрен Постановлением Правительства от 1998 года РФ № 55.

Закон требует незамедлительного устранения продавцом или сервисным центром недостатков товара, устанавливая при этом максимальный срок проведения гарантийного ремонта в 45 дней.

Внимание! Ни при каких обстоятельствах ремонт не может затянуться на более длительный период. Даже ссылка продавца или ремонтной организации на отсутствие необходимых запасных частей, узлов не освободит их от уплаты штрафных санкций за нарушение этих сроков, если в договоре при сдаче товара на ремонт не была оговорена такая возможность.

Многие сервисные организации включают такой пункт в соглашение. Поэтому внимательно знакомьтесь с его текстом, не подписывайте его сразу. Иначе ваша невнимательность может привести к тому, что вам придется воспользоваться купленной

вами техникой только спустя несколько месяцев.

Если ремонт практически не заканчивается и постоянно возникает необходимость устранения тех же или новых дефектов в одном товаре, в результате чего он не используется более месяца, то это дает основание признать недостатки в товаре существенными. Соответственно, требуйте от продавца полной замены товара или возврата вам уплаченной за покупку суммы денег.

Сам процесс сдачи товара на бесплатный ремонт может потребовать от покупателя много времени и нервов. Многие недобросовестные сотрудники сервисного центра пытаются возложить всю ответственность на покупателя, утверждая, что данная поломка не подпадает под гарантийный случай. Или вина в его недостатках лежит на покупателе из-за неправильной транспортировки или эксплуатации.

Если вы уверены в своей позиции, настаивайте на проведении экспертизы товара, которая позволит точно определить причины неполадок. Но будьте готовы к тому, что при отсутствии вины продавца или производителя товара расходы по ее проведению не будут вам возмещены.

Передавая товар на экспертизу, проследите за тем, чтобы все его неисправности были точно зафиксированы. Кроме того, примите участие в ее проведении. Закон позволяет это. При несогласии с заключением эксперта обжалуйте его в суд.

Даже если товар в дальнейшем безо всяких оговорок со стороны продавца будет принят на гарантийный ремонт, это не означает, что вам не придется столкнуться с определенными сложностями. Очень много нареканий со стороны потребителей вызывают вопросы, связанные со сроками бесплатного ремонта.

Если ремонт длится более 45 дней, то за каждый просроченный день взыскивайте с ремонтной организации пени в размере одного процента от стоимости товара (ст. 23 указанного выше закона). Начислять пени начинайте с 46 дня.

Помимо этого, потребитель вправе при затянувшемся ремонте требовать замены товара на другой, расторгнуть договор купли-продажи, возвратив товар продавцу и получив за него уплаченные деньги, или требовать уменьшения его стоимости.

Важно! Срок гарантийного ремонта продлевается на период времени, в течение которого он находился в сервисном центре.

Все конфликтные ситуации решайте только в судебных органах.