

Закон о ремонте техники, приобретенной на территории РФ



Закон РФ «О защите прав потребителей» призван регулировать отношения между покупателями и производителями товара, а также организациями или лицами, уполномоченными его реализовывать.

Если у вас возникли проблемы с товаром, гарантийный срок которого еще не закончился, то в соответствии с данным законодательным актом вы можете рассчитывать на бесплатный ремонт. При этом сроки его проведения должны быть кратчайшими.

Обращаться с требованиями о проведении ремонта по гарантии можно непосредственно к изготовителю товара, продавцу, сервисному центру, дилеру, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю (ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»).

Обычно такими ремонтами занимаются сервисные центры. В том случае, когда между потребителем и сервисным центром не было подписано соглашение о сроках проведения ремонта, то неполадки должны быть устранены в кратчайший срок, который необходим для устранения поломок подобного типа обычным способом (п. 1 ст. 20 ЗоЗПП).

Если стороны все же обговорили необходимые сроки ремонта, то сервисный центр должен их придерживаться.

Важно! Сроки гарантийного ремонта не могут превышать 45 дней.

Устранение недостатков техники,

сданной в ремонт по гарантии

В статье 20 Закона «О защите прав потребителей» говорится об устранении исполнителем неполадок, возникших в период эксплуатации гарантийного товара. В качестве исполнителя может выступать производитель, продавец, дилер, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель.

Как уже упоминалось выше, если между сторонами не было заключено письменное соглашение о конкретных сроках ремонта, то все недостатки, обнаруженные в товаре, находящемся на гарантийном ремонте, должны быть устранены исполнителем незамедлительно.

В данном контексте речь идет о сроке, который объективно необходим для решения проблемы с поломками товара. Кроме этого, срок напрямую зависит от способа устранения недостатков.

Составление письменного соглашения о сроках ремонта предполагает срок не более 45 дней.

Не всегда исполнитель реально может оценить с первого взгляда, насколько серьезна поломка. Иногда приходится сталкиваться с ситуацией задержки сроков.

Выходом из такой ситуации является составление соглашения о новом сроке проведения ремонтных работ.

Обратите внимание! Основанием для заключения дополнительного договора могут служить различные моменты, за исключением отсутствия необходимых запчастей, задержки в их доставке, прочее.

В данном случае исполнитель нарушает закон, и должен нести ответственность за затягивание изначально установленных сроков гарантийного ремонта.

Одной из важных особенностей выполнения гарантийного ремонта

является услуга по предоставлению подменного товара.

Что это означает?

Если исполнитель принял на ремонт товар длительного пользования, он должен предоставить во временное пользование клиенту товар, который обладает такими же свойствами, что и изделие, находящееся в ремонте.

Товар выдается только в случае передачи потребителем письменного заявления о предоставлении подобной услуги. Срок выдачи подменного товара – 3 дня с подачи заявления.

Важно! Не все товары длительного пользования могут быть выданы в качестве подмены.

В данном случае следует руководствоваться Постановлением Правительства Российской Федерации, которым закреплён список подобных товаров.

Когда товар был принят на гарантийный ремонт, и вовремя возвращен владельцу в исправленном виде, срок гарантии, установленный на данный товар, продлевается именно на тот период времени, в течение которого им занимались специалисты сервисного центра.

Период гарантийного ремонта рассчитывается с момента обращения покупателя к исполнителю, и до момента получения товара обратно.

Важно! Когда товар передается покупателю после выполнения ремонтных работ, вместе с ним исполнитель обязан представить клиенту письменный отчет о проделанной работе.

В данном отчете содержится следующая информация: дата обращения покупателя, дата передачи изделия на ремонт, дата выполненных работ, их описание, использованные запчасти, детали или материалы, дата выдачи товара клиенту после завершения ремонтных работ и устранения неполадок.

Если в процессе ремонта были заменены комплектующие изделия или его составные части, то на новые комплектующие и составные части будет установлен такой же срок гарантии, как и на замененные при устранении недостатков.

Но при этом следует внимательно изучить договор купли-продажи, так как в нем, возможно, прописаны какие-то дополнительные условия.

Как мы уже не раз упоминали, любая поломка должна быть устранена безвозмездно во время гарантийного срока, если он не закончился.

Если сроки конкретно не установлены – изделие ремонтируется в кратчайшие сроки.

Есть письменное соглашение между сторонами – срок ремонта должен длиться не более 45 дней.

Когда сервисный центр не успевает выполнить свои обязательства по ремонту в срок, предлагается подписать дополнительное соглашение с новым сроком окончания работ.

Дополнительный срок может быть назначен только при согласии потребителя.

Проблема сервисного центра, касающаяся отсутствия запчастей, деталей или материалов, не должна волновать клиента, кроме этого данные трудности не могут быть основанием для просрочки сроков ремонта по гарантии.

Когда клиент не согласен подписывать новое соглашение, а сроки ремонта уже превысили норму, он имеет право требовать выплату неустойки.

Размер пени, при нарушении сроков гарантийного ремонта, составляет 1 % от стоимости товара за каждый просроченный день (ст. 23 Закона «О защите прав потребителей»).

Выплата неустойки осуществляется до момента завершения

ремонта. Если же исполнитель задерживает не только ремонт, но и выплату неустойки, то выплата прекратится только после удовлетворения требований потребителя по факту.

Начало ремонта по факту должно быть закреплено документально. Только так можно вычислить срок окончания ремонтных работ.

В период нахождения товара в сервисном центре, владелец не может им пользоваться. Но если речь идет о товаре длительного использования, то покупатель может написать заявление о выдаче ему изделия, имеющего такие же свойства, как и то, что находится в ремонте (п. 2 ст. 20 ЗоЗПП).

Обратите внимание! Чтобы использовать данное право потребитель должен самостоятельно обратиться к продавцу и потребовать выдачу подмены.

Дело в том, что по закону продавцы или мастера сервисного центра не обязаны напоминать клиентам о существовании данного права потребителя.

Хотя не стоит слишком обольщаться, что можно временно заменить любой товар. Существует перечень изделий, которые не будут выдаваться в качестве подмены. Он составлен Правительством Российской Федерации, и исполнитель, когда отказывает вам в удовлетворении вашего требования, опирается именно на это постановление.

Если исполнитель нарушает статьи 20, 21 и 22 Закона «О защите прав потребителей», касающихся сроков выполнения гарантийного ремонта, а также не выполняет законные требования клиента о выдаче подменного товара, его ждут внушительные финансовые расходы. Так как за просрочку сроков ремонта и сроков выдачи товара на подмену, исполнитель обязан выплачивать неустойку.

То есть, ежедневно ему требуется выплачивать клиенту пеню в размере 1 % от стоимости товара.

В данном случае цена товара будет определена с учетом цены,

которая существует в месте, где требования клиента должны быть удовлетворены продавцом в тот день, когда такое требование будет удовлетворено добровольно. Если все же дойдет до обращения в суд – то цена товара будет определяться в день вынесения судебного решения.

Кроме пени (неустойки) существуют другие способы решить проблему с неисправным товаром и просрочкой сроков выполнения ремонта.

В ч. 1 ст. 18 закона «О защите прав потребителей» говорится о том, что потребитель, у которого в гарантийный период вышел из строя технически сложный товар, имеет право расторгнуть договор купли-продажи и потребовать возврата денежных средств, потраченных на покупку.

Кроме этой кардинальной меры, клиент может потребовать замены некачественного товара такой же моделью (маркой) или товаром другой модели (марки) с перерасчетом стоимости.

Такое право у потребителя есть в течение 15 дней со дня приобретения товара.

Если срок в 15 дней истек, эти требования можно выдвигать в следующих случаях:

- недостатки, выявленные в товаре, слишком серьезны;
- исполнитель нарушил законные сроки выполнения гарантийного ремонта;
- если владелец не может использовать товар по назначению в течение 30 дней (в совокупности) каждый гарантийный год из-за частых поломок.

Из всего вышеизложенного можно сделать вывод, что если исполнитель нарушил сроки выполнения ремонта, и они превысили 45 дней, вы имеете право выдвигать ваши требования, так как были нарушены ваши законные права.

Чтобы уметь правильно и вовремя воспользоваться статьями

закона, следует уточнить некоторые термины.

Так часто упоминается такой термин, как «подменный товар». Но в официальном документе такого термина вы не увидите. Если вы собираетесь писать заявление, то вместо слов «подменный товар», пишите следующее – товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами.

Так в п. 2 ст. 20 ЗоЗПП употребляется именно это определение. В частности там говорится, что продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны выдать в течение трех дней на время проведения ремонта «товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами».

Покупатель решает сам, к кому обратиться с подобным требованием. То есть, не имеет никакого значения, кто выполнит требования – сам изготовитель товара, продавец или сервисный центр.

Более того, сдав товар в сервисный центр, подмену вы можете просить у производителя или у продавца. Хотя зачем нужны такие сложности? Лучше делать это в одном месте.

Иногда можно попасть в такой сервисный центр, который не имеет представления о своем правовом статусе. Но так как они являются уполномоченной организацией, то права и обязанности у них такие же, как у продавца и производителя.

Давайте рассмотрим следующий термин «товар длительного пользования». Это совсем не сложно. Почти весь ассортимент товаров, реализуемых в Российской Федерации, а именно холодильники, телевизоры, телефоны, прочее, попадают под категорию товаров длительного пользования.

Важно! Товары, которые находятся в перечне, утвержденном Постановлением Правительства РФ №55 от 19.01.1998 г., не подлежат временной подмене.

Среди товаров данного списка можно назвать машины, мотоциклы, водные виды транспорта, прогулочные катера, мебель, различные электрические товары, используемые для личной гигиены (электробритвы, фены, щипцы для завивки волос, прочее), электрические товары, используемые в медицине, электробытовые приборы, предназначенные для приготовления и обработки продуктов (электрические печи, электрочайники, микроволновые печи, тостеры, прочее), а также гражданское оружие и его части.

Что означает фраза «обладает такими же основными потребительскими свойствами»?

С данным понятием можно разобраться довольно легко.

Например, вы отдали в ремонт холодильник Side – bySide и надеетесь получить точно такой же в качестве подмены. Но в данном случае речь идет о товаре, который выполняет функцию охлаждения и хранения продуктов. Поэтому никто не обязан вам выдавать точно такой же товар. Главное – чтобы он выполнял нужную функцию.

Рассмотрим другой пример. В ремонт отдан жидкокристаллический телевизор. Его основная потребительская функция – принимать и транслировать телевизионные программы. С этой функцией вполне может справиться обычный телевизор.

Обратите внимание! Крупногабаритные товары, превышающие по весу 5 кг, должны доставляться непосредственно исполнителем за его счет!