

Закон о ремонте товара в период действия гарантийного срока



Гарантийное обслуживание товара сопряжено с массой нюансов. Законодательство о защите прав потребителей урегулировало этот вопрос в полном объеме.

Покупка новой вещи – это, своего рода, лотерея. Вы никогда не угадаете, качественное изделие вам попадет или же придется ремонтировать покупку раз за разом. Одни приборы ломаются в 1-й же день эксплуатации, дефекты других выявляются после нескольких лет беспроблемного использования.

Факт «жизни» устройства на протяжении всего срока службы – редкость, чаще всего, покупку приходится сдавать на гарантийное обслуживание.

Передача товара на осуществление ремонта по действующей гарантии

При сдаче любой электроники в магазин или мастеру в сервисный центр для починки, должны оформляться акт приема-передачи товара и квитанция.

В акте фиксируются:

- реквизиты ИП или принимающей компании (название, контактные данные);
- ваши паспортные данные и контакты;
- марка, модель, серийный номер прибора, который подлежит ремонту;
- описание особенностей товара (мастер обязан детально

- описать внешние потертости, царапины);
- комплектность устройства (попросите детально описать все, что передаете представителю сервисного центра – зарядное устройство, гарнитуру, упаковку, чехол). Отсутствие заводской коробки не дает права продавцу или уполномоченному изготовителю отказать потребителю в гарантийном ремонте аппаратуры;
 - причина обращения заявителя в принимающую организацию (проверка качества изделия или его гарантийный ремонт). Если на ремонт устройства вы не согласны, необходимо зафиксировать это письменно. Обязательно подчеркните, что желаете обменять покупку или вернуть денежные средства.
 - точная дата передачи техники в ремонт или на осмотр (убедитесь, что запись сделана корректно);
 - недостатки изделия, которые вы заметили в ходе эксплуатации и хотите устранить (детально укажите все проблемы с использованием прибора, чтобы мастер сделал заключение и устранил их все без исключения).

Обратите внимание! При передаче вещи в ремонт у вас обязательно потребуют квитанцию о ее покупке и сопроводительную документацию (гарантийный талон). Постарайтесь не отдавать оригиналы этих бумаг оппоненту, а если тот настаивает, сделайте их ксерокопии.

Если ситуация с ремонтом/обменом/возвратом денег не разрешится по согласию сторон, эти документальные доказательства потребуются вам для суда.

Помните, что крупногабаритные товары, вес которых превышает 5 кг, доставляются в мастерскую силами сервисного центра.

Если вас заставляют искать варианты для перевозки стиральной машины специалистам, сохраните квитанцию об уплате услуг такси и грузчиков. Понесенные расходы являются вашими убытками и подлежат возмещению в полном объеме.

Федеральный закон «О защите прав потребителей» предписывает, что термин устранения недостатков прибора не может быть более 45 календарных дней.

Конкретный срок должен быть отмечен в документации при передаче потребителем вещи на починку.

Это может быть договор, заказ-наряд, однако бумага должна быть подписана сторонами, – потребителем и лицом, принявшим изделие на ремонт. Прежде, чем поставить автограф, не стесняйтесь уточнить, в какой термин компания устранит недостатки изделия. Если мастера не уложатся в оговоренный срок, настаивайте на замене прибора на новый или возврата суммы покупки.

Если в документах продолжительность ремонта не определена, значит, поломку должны исправить немедленно. Требуйте этого в соответствии со ст. 20 профильного закона, в которой сказано, что неполадки должны быть устранены в минимально допустимый период.

Каким же будет термин гарантийного обслуживания устройства, если ранее оно побывало в починке?

Закон (п. 3 ст. 20) говорит о том, что срок бесплатного ремонта продлевается на то количество дней, которое неисправный прибор провел в ремонте.

Другими словами, сколько времени обслуживающая организация будет решать вашу проблему, на столько и продлится гарантия.

Есть и некоторые нюансы: согласно п. 4 ст. 20 ЗоЗПП, относительно новых запчастей, деталей и комплектующих, использованных при ремонте, начинает действовать иная гарантия.

Обратите внимание! В соответствии с п. 2 ст. 21 профильного закона, если в ходе работ по устранению дефектов выявлено, что исправить прибор не удастся, в связи с чем предусмотрена замена изделия, срок гарантийного обслуживания обнуляется и

начинает действовать на замененное устройство заново. Новая вещь – новая гарантия!

Что делать потребителю, если сроки проведения гарантийного устранения дефектов нарушены?

Ст. 23 ЗоЗПП предусматривает ответственность уполномоченной организации за нарушение сроков обслуживания или за невыполнение работ по исправлению недостатков изделия.

Санкция для нарушителей – материальная компенсация пострадавшей стороне (неустойка) в размере 1 % от стоимости прибора за каждый день задержки изделия в ремонте.

Важно! Цена товара берется не из товарного или кассового чека о его приобретении (например, год назад), а определяется на день выплаты неустойки путем анализа стоимости аналогичных изделий в торговой розничной сети.

Дополнительно вы можете потребовать:

- заменить прибор на аналогичный по марке и модели;
- поменять устройство на схожее, но другой марки;
- расторгнуть договор купли-продажи товара и вернуть денежные средства.

Не забудьте просить покрытия убытков, понесенных при доставке изделия в сервисный центр, а также в связи с ожиданием устранения дефектов прибора. Подавайте письменную претензию, если со дня сдачи устройства в ремонт прошло более 45 дней, прилагая к ней копии письменных доказательств ваших убытков (оригиналы тщательно берегите для суда).

Заменить прибор вам обязаны в течение 7 дней, однако, закон делает некоторое послабление для ваших оппонентов, – если аналоги отсутствуют в розничной сети, обмен может быть произведен на протяжении 30 дней с момента получения претензии представителем ответственной организации. Если же вы решили расторгнуть договор, то расчет должен быть произведен не

позднее 10 дней со дня предъявления требований.

Как быть, если ни производитель, ни продавец не реагируют на ваши законные просьбы? Отправляйте претензию заказным письмом с уведомлением о вручении.

Скрупулезно собирайте все доказательства, смело обращайтесь в суд за защитой законных прав и интересов потребителя.

В ходе слушаний вопрос о компенсации морального и материального вреда наверняка будет решен в вашу пользу.

Помните также и о сроке проведения ремонта по гарантии. Он не должен быть дольше 45 дней. Если временные рамки нарушены – требуйте замеры изделия или возврата средств, потраченных на покупку.

Изучайте законодательство о защите прав потребителей. Это поможет правильно и вовремя реагировать на ущемление интересов со стороны недобросовестных продавцов и изготовителей.