

Замена товара на время гарантийного ремонта по законам РФ



Для того чтобы разобраться в вопросе замены товара на время выполнения гарантийного ремонта, для начала нужно определить понятие аналогичного товара.

Под понятием аналогичного товара законодательство рассматривает товар, который по своим характеристикам и качеству аналогичен с тем, который ремонтируется по гарантии. Иными словами, такой товар должен полностью или максимально приближенно замещать ремонтируемый. Чтобы пользователь мог применять его в намеченных целях.

Разумеется, если точно такого же товара у продавца в данный момент не оказалось, то он вправе предоставить в пользование другой товар, но с похожими качествами.

Закон в России обязывает продавца предоставить покупателю в пользование, на время, аналогичный товар пока его товар будет ремонтироваться по гарантии. Это законное право каждого потребителя. Но не все об этом знают и не требуют. По общим правилам, закон отводит три дня на предоставление товара во временное пользование.

Также, в подобной ситуации каждый покупатель должен осознавать, что предоставить товар в пользование это обязанность продавца только по требованию покупателя. Иными словами, если покупатель не требует предоставления замены, то продавец может об этом умолчать и в этом не будет никакого нарушения.

Предоставление покупателю товара на время проведения ремонта по действующей гарантии

Право покупателя на подменный товар прописано в статье 20 известного закона «О защите прав потребителей». Стоит отметить, что это Федеральный Закон, и, следовательно, он действует во всех субъектах федерации.

Так что, если вам требуется временная замена, смело ссылайтесь на статью 20 и требуйте товар. Также эта статья содержит основные правила и сроки проведения гарантийного ремонта. Именно эта статья устанавливает трехдневный срок для предоставления аналогично товара.

Имеется и ряд ограничений. Так, постановлением правительства РФ № 55 от 19 января 1998 года установлен перечень исключений, в который входят некоторые категории товаров:

- Автомобили (также относятся и двигатели к ним, мотоциклы, прицепы);
- Прогулочные средства;
- Водные суда;
- Мебель (любая);
- Приборы личного использования (бритвы, фены, машинки для стрижки и прочие);
- Оружие и его составные части.

К первому пункту из нашего списка есть также и небольшое исключение. Относится оно только к определенной категории. Исключение составляют те приборы, которыми пользуются инвалиды.

Если продавец не выполнил своей обязанности предоставить вам товар аналогичного качества и функций по вашему требованию, то вы вправе потребовать выплату неустойки в размере не менее 1 процента от стоимости товара за каждый день ремонта по

гарантии.

Также, если для предоставления вам нужной долговременной замены потребуется более 7-ми дней, то вы можете воспользоваться правом временного пользования аналогичным товаром до получения постоянной замены.

В законе имеется интересная формулировка, определяющая некую категорию товаров. Речь идет о «технически сложных» товарах. Перечень таких товаров строго регламентирован законодательством.

К таким товарам относят:

- Все виды летательных аппаратов;
- Оснащенные двигателем колесные транспортные средства;
- Оборудование сельскохозяйственного назначения;
- Сельскохозяйственные машины и агрегаты;
- Водные суда, оборудованные двигателями;
- Навигационное оборудование;
- Вычислительные машины (компьютеры);
- Приборы, оборудованные цифровым блоком управления;
- Бытовые приборы, имеющие двигатели и микроконтроллеры управления.

Для возврата и обмена таких категорий товаров предусмотрены отдельные специальные условия. Такие товары, по истечении 15 дней после покупки можно только отдать в ремонт. Возврата полной стоимости по первому требованию для них не предусмотрено. Также не на все товары распространяются положения статьи 18 закона «О защите прав потребителей».

Ряд продовольственных товаров не попадают под право возврата:

- Все виды лекарств;
- Предметы личной гигиены и санитарии;
- Контактные линзы;
- Питание для детей;
- Парфюмерия и косметические средства;

- Ткани, отпускающиеся по метражу;
- Иные материалы, отпускающиеся по метражу;
- Нательное белье;
- Одноразовая посуда;
- Контейнеры для продуктов питания (пластиковые);
- Бытовая химия и химия сельскохозяйственного назначения;
- Ювелирная продукция;
- Автомобили и мотоциклы;
- Оружие;
- Технически сложные товары;
- Растения;
- Животные.

Товары из приведенного нами списка вы не сможете вернуть по первому требованию. Возврат возможен только если есть основания считать качество такого товара неудовлетворительным.

Если купленного вами товара нет в приведенном перечне, то вы можете самостоятельно решить отремонтировать его или попросту вернуть, забрав свои деньги. Такой выбор предоставлен каждому покупателю в течение гарантийного срока.

Но при этом, если ваш товар находится в приведенном перечне, то смело требуйте предоставления во временное пользование аналогичный товар. Как показала практика гарантийного ремонта, технику часто очень долго ремонтируют. А получение во временное пользование аналогичного товара и ваше время сэкономит нервы покупателя и стимулирует продавца быстрее чинить ваш товар.

Также, нередко техника покупалась для работы, и простой может принести значительные убытки. Чтобы этого не произошло, идите и требуйте аналогичный товар для работы. Вам его обязаны предоставить.

Помните, вы не обязаны оплачивать доставку техники в ремонт. Эта обязанность лежит на продавце. Если продавец требует от вас платы за доставку техники в ремонт, то он нарушает закон.

В некоторых случаях, товар, на который не распространяется возможность беспрепятственного возврата продавцу, все же можно вернуть и получить свои деньги назад.

Но это возможно только при наличии следующих оснований:

- Продавцом нарушены сроки ремонта по гарантии (отведено 45 дней);
- В течение гарантийного года товар невозможно использовать более тридцати дней из-за постоянных гарантийных ремонтов (при систематическом проявлении проблемы);
- В товаре были обнаружены существенные недостатки, препятствующие его использованию по назначению.

В самом законе не прописаны точные сроки ремонта. Но, как правило, при продаже техники, в документах указывается максимальный срок в 45 дней, после которого продавец обязуется принять товар обратно и вернуть уплаченную за него сумму.

В случаях, если ваш товар не состоит в списке товаров, для которых не предусмотрен обязательный ремонт (вместо возврата), а продавец отказывается возвращать товар и при этом указывает вам на гарантийный договор, то смело можете его за это наказать. Требуйте возврата вещи, вы имеете на это право. Ни один договор не может ущемлять вашего потребительского права.

Нередко случаются ситуации, при которых продавец отказывается предоставить аналогичный товар на время ремонта по гарантии. Отказывается по разным причинам. Если с вами такое случилось, то смело пишите претензию и подавайте ее официально.

Такое заявление составляется в свободной форме. В заявлении укажите характеристики, которым должен соответствовать товар. Это поможет избежать излишней переписки с сотрудниками магазина и затягивания процесса передачи товара на подмену.

Сделайте копию этого заявления и потребуйте, чтобы вам поставили отметку о принятии заявления. В противном случае,

его могут «потерять».

К сожалению, нередко магазины отказываются принимать такое заявление. Чтобы защитить свои права, лучше прийти с таким заявлением, пригласив с собой не менее двух друзей, и все происходящее записать на видео. Такие доказательства помогут защитить ваши права, если дело дойдет до суда.

Если магазин отказался предоставить подмену, но она очень нужна, после подачи заявления и получения отказа, можете смело арендовать похожую вещь, а потом взыскать с магазина стоимость аренды, неустойку и все убытки. Такие дела, как показала практика, решаются в пользу покупателей.

Настоятельно рекомендуем вам не бояться судебного разбирательства. Тем более, что подача такого рода искового заявления не облагается пошлиной. Пошлину потом оплатит проигравший суд магазин. Иск можно подать по месту своего жительства. А все тяготы судебного процесса будут лежать на магазине.

Помимо гражданского иска, настоятельно рекомендуем вам обратиться с жалобой и в Роспотребнадзор. Это поможет уберечь других покупателей от хамского обращения в магазине.