

Защита прав потребителей гарантийный ремонт



Если вы вступили в определенные гражданские правоотношения с другими физическими или юридическими лицами по поводу приобретения товара, продукции, в результате которых вам был продан и доставлен товар ненадлежащего качества, есть несколько сценариев действий, которые вы можете совершить.

Во-первых, заменить товар, продукцию на другую, такой же модели;

Во-вторых, заменить товар, продукцию на другую модель, с перерасчетом разницы в цене;

В-третьих, предъявить требование о снижении стоимости товара;

В-четвертых, потребовать устранения повреждений за счет продавца или производителя, путем проведения гарантийного ремонта.

В-пятых, расторгнуть договор купли-продажи и отказаться от покупки.

Какой закон защищает права покупателей при осуществлении ремонта по гарантии?

К основным нормативно-правовым актам, регулирующим правоотношения в сфере гарантийного обслуживания и ремонта приобретенных товаров, относится Гражданский Кодекс РФ и федеральный Закон «О защите прав потребителей». Существуют также специальные правовые нормы, регулирующие узкие сферы

правоотношений, в частности долевое строительство жилых домов и приобретение автотехники, но в данной статье они рассматриваться не будут.

В первую очередь необходимо определить, что такое гарантийные сроки, и обязательна ли к установлению сама процедура гарантийного обслуживания и ремонта.

Исходя из смысла 469-ой статьи ГК России и ст. 4 профильного закона по защите потребительских прав качество товара, его критерии по общему правилу определяются в самом договоре купли-продажи. Установление гарантийных обязательств, которые берет на себя производитель – это дополнительное, альтернативное подтверждение производителем своего высокого статуса в сфере бизнеса и мотивация к покупке.

Однако производитель обязан обеспечить возможность технического обслуживания и ремонта выпускаемой им продукции путем создания сервисных центров и комплектации их запчастями.

Если продавец гарантию на товар не установил, товар должен быть в надлежащем состоянии в момент его передачи вам при совершении покупки и в рамках разумного срока сохранять свои потребительские качества, необходимые для целей, для которых товар предназначен.

Ключевое значение будет иметь, когда именно вы обнаружили недостатки товара.

И здесь, согласно статье 477 ГК РФ и статье 19 Закона о защите прав в сфере потребления существует два варианта:

1. Если гарантийный срок не установлен – вы должны обнаружить недостатки приобретенного продукта на протяжении разумного, логически обусловленного срока (с учетом вида, типа, характеристик, сферы применения товара), но не свыше двух лет;
2. При наличии гарантий на использование и ремонт товара в договоре, в случае повреждения товара вы можете

обратиться в сервисную службу по поводу ремонта в пределах гарантийного срока.

Таким образом, если:

1. Товар частично или полностью поврежден в пределах гарантийного срока;
2. Повреждения возникли не по вашей вине
3. Вы имеете в наличии документы, подтверждающие факт покупки;
4. Вы не пробовали чинить товар сами, – то вы можете смело предъявлять требования по поводу гарантийного ремонта товара.

Для эффективной защиты своих прав вы должны уяснить, что фраза «покупатель всегда прав» – это не просто расхожий словесный штамп, права покупателя логически вытекают из множества правовых норм законодательства о защите прав потребителей.

В первую очередь, отказ продавца или производителя в удовлетворении требований по гарантийному обслуживанию и ремонту приобретенного товара противоречит действующему законодательству в сфере прав потребителей. Так, статья 18 закона о защите потребителей обязывает рассматривать требования покупателя в части гарантийного обслуживания и ремонта товара даже при отсутствии гарантийного талона, кассовых и других платежных документов, договора купли-продажи.

Однако, наличие таких документов значительно упростит процедуру сдачи товара в гарантийный ремонт.

Для ускорения процесса принятия товара в гарантийный ремонт вы можете представить продавцу или производителю любые документы, удостоверяющие факт и условия покупки. Это может быть договор купли-продажи, кассовый или товарный чек, гарантийный талон, свидетельство о регистрации, техпаспорт автомобиля, мотоцикла, другого транспортного средства, справка-счет).

В магазине или другом месте приобретения товара должен быть составлен соответствующий документ, подтверждающий факт принятия товара в ремонт.

В документе должны быть отображены сведения о вас, как покупателе, описаны недостатки приобретенного товара, наличие целостности пломб, при оснащении таковыми, ваше объяснение по поводу повреждений приобретенного товара, точка зрения на это представителей продавца, данные и подпись уполномоченного лица, принявшего товар.

Вы должны помнить, что ваши требования о гарантийном обслуживании и выполнении бесплатного ремонта приобретенного товара могут быть проигнорированы и не удовлетворены продавцом (изготовителем) в случае, если:

1. Товар был приведен в негодность или поврежден в результате нарушения вами правил пользования;
2. Товар пришел в негодность вследствие нарушения вами правил хранения или перевозки товара;
3. Причиной повреждения товара или приведения его в негодность послужили действия третьих лиц или в результате непреодолимой силы.

Сроки проведения гарантийного ремонта могут быть установлены письменным соглашением сторон, и в таком случае согласно ст. 20 Федерального Закона «О защите прав потребителей» гарантийный ремонт должен длиться не более 45 суток.

Если письменное соглашение не составлялось, то устранение недостатков и дефектов купленного товара должно быть осуществлено незамедлительно, однако в разумных временных пределах, с учетом сложности конструкции товара, вида и объема повреждений, наличия запасных частей и комплектующих.

На договорных условиях между сторонами сроки выполнения гарантийных работ могут быть изменены и уточнены.