

Любая техника рано или поздно выходит из строя. Считается, что вам повезло, если еще не вышел срок гарантии. Очень часто потребители жалуются на то, что продавцы отказываются принимать товар с проявившимся дефектом и направляют потребителей в сервисные центры. В честном исполнении гарантийных обязательств по ремонту заинтересованы только потребители. Давайте разберемся - почему так происходит и что делать потребителю.

Согласно закону «О защите прав потребителей» (далее Закон) потребитель может потребовать бесплатного ремонта, обмена товара на аналогичный, товар иной марки с соответствующим перерасчетом покупной цены или возврат денег. Стало уже правилом, что при обращении к продавцу с требованием обменять товар или вернуть деньги, он отправляет вас в сервисный центр чинить сломанную вещь. Собственно это стремление продавца понятно – если он обменяет вам товар или вернет деньги, то ему самому придется разбираться с производителем и добиваться возврата денег за бракованную вещь. Таким образом, магазины пытаются избавиться от этих прений с поставщиком.

В случае если во время гарантийного срока с вашей покупкой что-то случилось и в этом нет вашей вины, то согласно статье 18 Закона вы имеете право потребовать от продавца :

- замены товара на товар этой же марки;
- замены товара на товар другой марки с соответствующем перерасчетом цены;
- уменьшения цены на товар;
- бесплатный ремонт товара;

- возврата денег.

Обращаем внимание, что перечисленные требования предъявляются продавцу, либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю. Это право выбора потребителя. Если продавец отказывается вернуть вам деньги или обменять товар на другой, и посылает вас в сервисную мастерскую для ремонта (а вы не хотите ремонтировать, вам нужны деньги), знайте – это незаконно, если конечно речь не идет о технически сложном товаре, дефект в котором проявился за пределами 15 дней с момента покупки. Кроме того, вы имеете полное право потребовать от продавца информацию об объеме полномочий сервисной мастерской (имеет ли она право принимать какие либо иные претензии от покупателя, кроме требования о безвозмездном устранении возникшего недостатка.)

Потребитель оформляет письменную претензию, где излагает свои требования, ссылаясь на статью 18 Закона «О защите прав потребителей», вручает её продавцу. Обязательно подпишите второй экземпляр у продавца. Если он не принимает заявление – отправьте заказным письмом с описью вложения и с уведомлением о вручении. В течение 10 дней продавец обязан самостоятельно произвести проверку качества и выяснить, что же случилось с товаром. По истечению этого срока он должен либо вернуть вам деньги, либо обосновать свой отказ. Помните, что за каждый день просрочки удовлетворения ваших требований вы имеете право на неустойку в размере 1% от стоимости товара (статья 22 и 23 Закона о защите прав потребителей).

Если на вашу претензию продавец не ответил, Вы имеете право на судебную защиту. Большинство граждан опасается, что во время экспертизы товара, продавец может умышленно нанести повреждения, тем самым превратив ваш случай в негарантийный. Чтобы снять эти опасения, рекомендуем в заявлении со ссылкой на п.5 ст.18 Закона о защите прав потребителей, указывать Ваше желание участвовать в проверке качества товара. Перед сдачей аппарата обязательно проверьте, чтобы в квитанции были зафиксированы все потертости и царапины (чтобы потом «внезапно» не выяснилось, что оказывается на корпусе была трещина, и случай оказался не гарантийным). Требуйте внесения в квитанцию всех видимых повреждений, а не простой формулировки «б/у». В таком случае сложно будет сфабриковать доказательства, что случай не гарантийный.

Срок же устранения недостатков определяется соглашением сторон, при этом он не может превышать максимально установленные законом 45 дней. Если ремонт не будет

завершен, то вы имеете право отказаться от ремонта, и потребовать расторжения договора купли продажи, а требовать выплаты неустойки в размере 1% от стоимости товара за каждый день (статья 23 Закона). При этом отсутствие запчастей не является основанием для продления срока и не освобождает от ответственности за нарушение срока ремонта (статья 20, п.1 Закона). Так же важно знать, что общий гарантийный срок товара продлевается на срок, на который он находился в ремонте (статья 20, п.3 Закона).

Ну и напоследок, вы можете потребовать на период ремонта предоставить вам в пользование аналогичный товар (статья 20, п.2 Закона) за исключением товаров длительного пользования, на которые это требование не распространяется, перечень таких товаров утвержден Постановлением Правительства РФ № 55 от 19.01.1998 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации». Заявление нужно оформить письменно и отдать под роспись сотруднику принимающему товар.

Напоминаю, что все рекомендации, приведенные выше, действительны только если товар сломался без чьей либо помощи (если вы уронили телефон, и он перестал работать, то это уже не гарантийный случай, и вам придется платить за ремонт).

Специалисты Роспотребнадзора по Республике Алтай готовы проконсультировать вас по вопросам защиты ваших потребительских прав в будни с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00 по тел: (38822)64241.

Изучайте законодательство и никто не сможет нарушить ваши права!