

Права потребителя при гарантийном ремонте

Для товаров длительного пользования изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) гарантийный срок. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».

Гарантийный срок товара исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара. Безвозмездное устранение дефектов товара называется гарантийным ремонтом. Закон защищает права потребителя; гарантийный ремонт является одним из способов загладить ущерб от выявленных дефектов товара.

Ремонт может быть произведен в сроки гарантийного периода, установленного на товар. Срок для товаров сезонного использования исчисляется с момента начала сезона.

Существует ряд ситуаций, в которых продавец или производитель после проверки качества товара отказывают произвести гарантированный ремонт:

- поломка произошла в период эксплуатации из-за нарушения условий использования, хранения, ненадлежащего ухода.

- при самовольном вскрытии корпуса, нарушении пломб, печатей, повреждений в виде сколов, царапин, трещин. (Например, при самостоятельной замене комплектующих ноутбука были повреждены пломбы на корпусе. После обнаружения поломки, сервисный центр отказал в гарантии).

- повреждение вещи животными, насекомыми.

Отказ от ремонта по гарантии можно обжаловать. Необходимо получить в сервисном центре письменный отказ. Проверить его на соответствие законодательству несложно, в заключении должна быть указана причина поломки с указанием на вину покупателя. Покупатель может провести экспертизу товара независимой экспертной организации. А по результату вновь обратиться к продавцу.

В соответствии со ст.20 Закона «О защите прав потребителей» срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать **45 дней**.

В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в **трехдневный срок** безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется:

- автомобили и иные транспортные средства;

- мебель;

- электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи;

- электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях;
- гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

При сдаче товара для устранения недостатков пишется заявление в 2-х экземплярах с указанием в подробностях всех дефектов, включая даже незначительные царапины. Дополнительно можно произвести фотосъемку товара. Эти предосторожности избавят покупателя от дальнейших разногласий относительно повреждений. Доставка крупногабаритного товара и товара весом **более 5 кг** для ремонта, замены и (или) возврата их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

За консультацией по вопросам составления претензий Вы можете обратиться в отдел потребительского рынка МКУ «Центр развития малого бизнеса и потребительского рынка» по адресу г. Кингисепп, пр. Карла Маркса, д.24, каб.1 или по телефону 4-87-96.