

Права потребителя: при ремонте техники

Ремонт техники бывает двух видов: гарантийный и негарантийный.

Гарантийный ремонт осуществляется за счет продавца или изготовителя товара в течение срока действия гарантии и выполняется сервисными центрами, у которых заключены договоры с магазином или с изготовителем.

Основанием для такого ремонта служит гарантийный талон или отметка в сервисной книжке о гарантийных обязательствах.

Что касается негарантийного ремонта, то здесь потребитель самостоятельно выбирает ремонтную организацию, платит деньги и ждет, когда товар отремонтируют.

#### Сроки проведения ремонта

В соответствии со ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» если 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 сорок пять дней.

В случае если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков, товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

#### Права потребителя при нарушении срока проведения ремонта

В случае нарушения срока проведения ремонта сервисным центром, мастерской потребитель вправе потребовать выплаты неустойки (пени) за просрочку.

В соответствии со ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» при гарантийном ремонте неустойка составляет 1% от цены товара за каждый день просрочки

Если же потребитель осуществляет ремонт за собственные деньги, то в соответствии со ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» неустойка будет составлять 3%, но не более общей стоимости ремонта

#### Внимание!

Если ремонт производится по гарантии, потребитель может потребовать, чтобы ему в трехдневный срок безвозмездно предоставили на период ремонта аналогичный товар, обладающий основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет (п.2.ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Чтобы воспользоваться данным правом, потребитель должен заявить требование сервисному центру (продавцу товара) в письменном виде.

Постановлением Правительства № 55 от 19.01.1998г. утвержден перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта аналогичного товара.

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства.

2. Мебель.

3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла).

4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипяильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары).

5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

Права потребителя при обнаружении недостатков

Согласно п. 19 Правил бытового обслуживания в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 1025 от 15.08.1997г. при выдаче отремонтированной бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов исполнитель обязан их осмотреть и продемонстрировать их работу.

Включение, отключение или переключение бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов должно осуществляться легко, плавно, без задержек и повторных включений. Приборы, имеющие питание от электрической сети, должны быть проверены на необходимую величину сопротивления электрической изоляции.

В соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителя» потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не

освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать составить акт о выявленных недостатках. В дальнейшем такой акт потребуется при предъявлении требований сервисному центру, мастерской о возмещении причиненного ущерба, а при отказе сервисного центра, мастерской его возместить – как доказательство вины последнего в суде.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги (работы) за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены - потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Чтобы избежать подобных недоразумений, необходимо внимательно изучить договор. В договоре должен быть указан полный объем выполняемых работ. Работники сервисного центра, мастерских не вправе отступать от условий договора, если это не согласовано в письменной форме.

Если в процессе ремонта выяснится, что поломка серьезнее, чем предполагалась, и для ее устранения необходимы дополнительные затраты, сервисный центр, мастерская должны уведомить об этом потребителя и получить его согласие на продолжение ремонта.

**Внимание!**

При гарантийном ремонте гарантийный срок на товар продлевается на период, в течение которого товар не использовался (п. 3 ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей»).