

Негарантийный ремонт технически сложных товаров

У любой техники, есть заложенный производителем срок эксплуатации, но рано или поздно техника выходит из строя.

Однако, не все поломки техники могут подлежать гарантийному ремонту. Продавец (изготовитель, импортер) не обязаны безвозмездно устранять недостатки, если они возникли по истечении гарантийного срока.

Ремонт бытовой техники может производиться как в сервисном центре (ремонтной мастерской), так и на дому у потребителя, непосредственно по месту нахождения товара.

Платный ремонт технически сложных товаров относится к бытовым услугам, порядок оказания которых регулируется законом РФ «О защите прав потребителей» и Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации.

В недобросовестных сервисных центрах потребителям, как правило, обещают сделать бесплатную диагностику и установить причину поломки, при этом договор не заключается, а спустя некоторое время сотрудники сервисного центра сообщают по телефону, что товар отремонтировали и его можно забирать, при этом называют стоимость ремонта, которая может доходить до стоимости нового товара. Если потребитель отказывается от «услуги», то в ход идут уловки, связанные с угрозами невозврата «отремонтированной» техники.

Чтобы избежать вышеуказанную ситуацию, при передаче техники в ремонт рекомендуем обращать внимание на:

1. Информацию об Исполнителе.

Исполнитель – это организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Исполнитель обязан довести до сведения потребителя наименование своей организации, ее место нахождения, режим работы. Если исполнитель является индивидуальным предпринимателем, он предоставляет потребителю данные о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

Обращаем внимание, если ремонт произведен физическим лицом, то данные правоотношения не подпадают под действие законодательства о защите прав потребителей, а гражданин (мастер по ремонту) не обладает статусом Исполнителя.

2. Обязательность заключения договора.

Договор об оказании услуг (выполнении работ) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

- наименование и адрес исполнителя;
- вид и цена услуги (работы);
- точное наименование, описание и цена материалов (вещи);
- условия оплаты (отметка об оплате), даты приема и исполнения заказа;
- должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Один экземпляр договора об оказании услуг (выполнении работ) выдается исполнителем потребителю.

Договор об оказании услуг (выполнении работ) в отношении услуги (работы), исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться также путем выдачи кассового чека, билета и др.

Важно! При сдаче техники в сервисный центр нужно обратить внимание на то, чтобы в договоре было приведено подробное описание внешнего вида техники- наличия царапин, сколов, потертостей, трещин.

Почему это так важно?

Согласно Закона РФ «О защите прав потребителей», в случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в 3-дневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по

желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем».

3. Сроки оказания услуги (выполнения работ).

Исполнитель обязан в сроки, предусмотренные договором об оказании услуг (выполнении работ).

Если сервисный центр не успевает отремонтировать технику вовремя, то есть нарушает срок, установленный в договоре (квитанции), потребитель по своему выбору вправе: назначить исполнителю новый срок; потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги); отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

При выдаче отремонтированной бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов исполнитель обязан их осмотреть и **продемонстрировать их работу**.

Потребитель обязан в порядке и сроки, которые предусмотрены договором об оказании услуг (выполнении работ), с участием исполнителя осмотреть и принять выполненную работу (ее результат).

При обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) потребитель вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги); соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги); 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.

При обнаружении недостатков в работе (услуге) потребитель должен заявить об этом исполнителю, предъявив письменную претензию, составленную в 2-х экземплярах. Один экземпляр вручается исполнителю, на втором представитель исполнителя делает отметку о принятии претензии с указанием даты и лица, принявшего претензию.

4. Срок хранения отремонтированной вещи сервисным центром.

В случае неявки потребителя за получением результата выполненной работы или иного уклонения потребителя от его приемки исполнитель вправе, письменно предупредив потребителя, по истечении 2 месяцев со дня такого предупреждения продать результат работы за разумную цену, а вырученную сумму, за вычетом всех причитающихся исполнителю платежей, внести в депозит.

Чтобы избежать негативных ситуаций при заключении договора на ремонт бытовой техники рекомендуем выбирать сервисные центры, которые имеют положительные отзывы потребителей, с полной и достоверной информацией об исполнителе услуг, месте нахождения, режиме работы, предоставлении гарантии.

*Информация подготовлена специалистами отделения
защиты прав потребителей – консультационного
центра с использованием СПС «Консультант Плюс».*

НАШИ КОНТАКТЫ:

г. Иркутск, ул. Трилиссера 51, каб. 113

тел.: 8 (395-2) 22-23-88,

г. Иркутск, Пушкина 8, каб. 408

тел.: 8 (395-2) 63-66-22,

e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru