

## Как отремонтировать товар по гарантии

Ремонт товара по гарантии (безвозмездное устранение недостатков товара) – один из наиболее часто используемых способов защиты потребителем своих прав. Отдавая неисправную вещь в гарантийный ремонт, необходимо помнить некоторые нюансы этой процедуры.

Если покупатель приходит в магазин с целью сдать на ремонт неисправную вещь, то чаще всего продавец направляет его в сервисный центр. Иногда покупателю приходится везти, например, телевизор на другой конец города. При этом, требование продавца доставить товар к месту ремонта своими силами не совсем законно, так как, во-первых, товар приобретали в магазине, а не в сервисном центре, и по всем законам логики и здравого смысла вернуть его должны продавцу, а уж потом он сам решит, где и как его отремонтировать. Во-вторых, если вес товара превышает 5 килограмм, то в соответствии с п. 7 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» (далее – Закон) доставка его к месту ремонта и обратно потребителю осуществляется силами и средствами продавца. Об этих обстоятельствах продавцы предпочитают не вспоминать, экономя на транспортных расходах и незаконно возлагая их на плечи потребителей. Если у потребителя возникла подобная проблема, то возможные варианты ее решения выглядят следующим образом:

- Если вещь небольшая, можно отправить ее по адресу продавца вместе с претензией. Почтовое отправление должно быть с обязательным уведомлением о вручении.
- Если вещь крупногабаритная, необходимо направить претензию с требованием проведения ремонта и указанием на то, что продавец обязан доставить товар к месту ремонта. По истечении срока ответа на претензию при отсутствии положительной реакции со стороны продавца можно обратиться в суд с требованием обязать продавца выполнить законные требования.

### Сроки ремонта

При передаче товара на ремонт потребителю необходимо обратить внимание на сроки ремонта. Сведения о сроках содержатся, как правило, либо в гарантийных талонах, либо в договорах.

По общему правилу ст. 20 Закона, срок ремонта, устанавливаемый письменным соглашением сторон, не может превышать 45 дней, причем календарных, а не рабочих.

Во время гарантийного ремонта потребитель не должен испытывать неудобства, связанные с отсутствием приобретенных товаров длительного пользования.

Если для устранения недостатков товара длительного пользования требуется определенный срок, то согласно п. 2 ст. 20 Закона продавец обязан в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта аналогичный товар, обеспечив доставку за свой счет. При условии предъявления со стороны потребителя соответствующего требования, которое следует представить в письменном виде. Оформляется это требование в виде заявления, в двух экземплярах, один из которых передается продавцу, а на втором он ставит отметку о получении (этот экземпляр остается потребителю). Если в трехдневный срок требование не будет выполнено, потребитель имеет право обратиться в суд с требованием об уплате неустойки за просрочку исполнения законного требования. Размер неустойки составляет 1% от стоимости товара за каждый день просрочки выполнения вашего требования (ст. 23 Закона).

Однако право на получение аналогичного товара на время ремонта распространяется не на все товары. Исключение составляют товары длительного

пользования, Перечень которых утвержден Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55.

По окончании ремонта необходимо проверить отметки о продлении гарантийных обязательств продавца. В соответствии с п. 3, 4 ст. 20 Закона в случае ремонта товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня вашего обращения с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта.

Если ремонт производился путем замены комплектующих, на которые установлены свои гарантийные сроки, то гарантия на новые комплектующие не может быть ниже гарантии замененных деталей. Срок такой гарантии начинается с момента окончания ремонта.