Качай права! Защита прав потребителей: гарантийный ремонт

Горловский Медиа Портал
23.09.11 06:49



"Горловский Медиа Портал" совместно с компанией "Ваш юрист" продолжает рубрику, которая своевременно и точно даст ответы на любые интересующие вас юридические вопросы. Еженедельно мы будем помогать вам, наши читатели, разрешать по Закону жизненные неурядицы. Совместно со специалистами мы будем подбирать интересные темы для бесед, однако и вы можете стать героями или инициаторами тем, прислав свой вопрос по адресу: mail @0624.com.ua

Те вопросы, которые не требуют обширного, развернутого ответа вы можете задать на специальной странице
сайта и в самое ближайшее время сотрудники компании "Ваш юрист" ответят на них.

Защита прав потребителей. Гарантийный ремонт

Мы продолжаем тему «Защита прав потребителей» (ранее: Качай права! Защита прав потребителей) и в данной публикации рассмотрим гарантийный ремонт и его сроки.

В соответствии со ст. 8 закона Украины «О защите прав потребителей» (далее Закон) с требованием о бесплатном устранении недостатков, то есть о выполнении гарантийного ремонта, потребитель вправе обратиться по своему выбору к продавцу, у которого был приобретен товар, производителю или предприятию, удовлетворяющему эти требования по месту нахождения потребителя (далее - исполнитель).

Также потребитель может обратиться в сервисный центр, но лучше обращаться в те сервисные центры, которые указаны производителем в эксплуатационных документах или сообщенные потребителю при покупке товара. Требование желательно излагать в письменной форме, например, в виде претензии, приложив к ней копии чека и технического паспорта или заменяющего его документа, с отметкой о дате продажи. Претензия составляется в произвольной форме в двух экземплярах, один из которых передается исполнителю, а другой, с отметкой о ее получении и датой, остается у потребителя. Зачастую претензию отказываются принять, в таком случае отправляйте претензию по почте ценным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении, в таком случае Вы будете знать, кто и когда получил претензию.

Срок устранения недостатков приобретенного товара в соответствии со ст. 8 Закона составляет 14 дней, то есть исполнитель должен устранить недостатки товара в течение 14 дней с момента передачи товара на гарантийный ремонт. Указанный срок может быть увеличен лишь при согласии сторон. Обращаем внимание потребителей на то, что Законом установлена ответственность исполнителя за несвоевременное устранение недостатков. Так, согласно ст. 8 Закона, за каждый день задержки устранения недостатков сверх установленного срока потребителю выплачивается неустойка в размере 1% стоимости товара.

Как правило, неприятности, с которыми сталкиваются потребители при устранении недостатков товара, возникают в связи с нарушением исполнителями процедуры приема товара на гарантийный ремонт. Эта процедура регламентирована «Порядком гарантийного ремонта (обслуживания) или гарантийной замены технически сложных бытовых товаров»: принимая товар для проведения гарантийного ремонта, исполнитель в присутствии потребителя проверяет потребительские свойства товара, его комплектность, внешний вид, заводской номер, дату изготовления, наличие пломб изготовителя (если они предусмотрены эксплуатационными документами), гарантийных талонов и устанавливает наличие заявленного потребителем недостатка. Приняв товар на гарантийный ремонт, исполнитель обязан выдать потребителю квитанцию, в которой указываются все недостатки и сроки выполнения ремонта. Один экземпляр квитанции исполнитель передает потребителю. После выполнения гарантийного ремонта исполнитель вносит отметку в гарантийный талон о выполненных работах и номер под которым товар взят на гарантийный учет. При выдаче Товар должен быть опломбирован (если это предусмотрено эксплуатационными документами), после чего исполнитель должен продемонстрировать потребителю работу отремонтированного товара.

Кроме того, законодательством предусмотрен единственный случай отказа в гарантийном ремонте – нарушение потребителем правил эксплуатации товара или его хранения. Но этот факт должна доказать сторона, к которой потребитель предъявил требование о бесплатном устранении недостатков. Причем нарушение правил эксплуатации должно быть доказано экспертизой.

Если Вам необходима более развернутая юридическая консультация по данному вопросу, "ВАШ ЮРИСТ" - ФЛП Безносенко Татьяна Анатольевна и ее партнеры - с удовольствием помогут в решении Ваших проблем по адресу: ул. Интернациональная, 12а, ТОК "Мебельный город" (возле остановки "Кочегарка"), офис 302.

Учитывая характер работ, лучше предварительно связаться по тел.: 095-008-01-86, 099-012-66-02.

"Горловский Медиа Портал"