

Об оказании услуг по ремонту технически сложных товаров бытового назначения

Управление Роспотребнадзора по Республике Крым и г. Севастополю информирует, что предоставление услуг по ремонту технически сложных товаров бытового назначения регулируется Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон), а также Правилами бытового обслуживания населения в РФ.

Ремонт технически сложных товаров бытового назначения товаров бывает гарантийным и негарантийным.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

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.

В отношении гарантийного ремонта п. 1 ст. 20 Закона устанавливает, что 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.

В случае нарушения срока проведения ремонта сервисным центром потребитель вправе потребовать выплаты неустойки (пени) за просрочку, она начисляется ежедневно с первого дня просрочки в размере 1% от стоимости товара (ст.23 Закона).

При гарантийном ремонте гарантийный срок на товар продлевается на период, в течение которого товар не использовался, находился в ремонте. (п. 3 ст. 20 Закона).

Продавец отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

При негарантийном ремонте потребитель самостоятельно выбирает организацию, осуществляющую ремонт, и оплачивает его проведение. К данным отношениям применяются положения Правил бытового обслуживания населения в РФ, утвержденных постановлением Правительства РФ № 1025 от 15 августа 1997 г. (далее Правила).

В соответствии со ст. 28 Закона, п.26 Правил в случае нарушения установленных сроков

выполнения работы исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Согласно п. 19 Правил 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.

При обнаружении недостатков, в соответствии со ст. 29 Закона, п.24 Правил потребитель вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

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

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

*При полном или частичном копировании материала ссылка на сайт Управления обязательна:
<http://82.rospotrebnadzor.ru>*

-