Рекомендації споживачам та їх права щодо проведення гарантійного ремонту.

Управління захисту споживачів Головного управління Держпродспоживслужби в Херсонській області рекомендує кожному споживачу ознайомитися з його правами під час проведення гарантійних ремонтів.

Всім відома ситуація, коли мобільний телефон, холодильник , пральна машина виходять з ладу, і намагаючись їх полагодити кожен з нас стикається з численними проблемами.

Магазини, як правило, відправляють споживачів до сервісних центрів, а ті знаходять масу причин, щоб відмовити в безкоштовному і своєчасному ремонті, трактуючи законодавство про захист прав споживачів на свій розсуд, включають в квитанції про прийом товару на гарантійний ремонт нічим не обґрунтовані формулювання, найпоширеніша з них: «Термін ремонту збільшується в разі відсутності запчастин до 30 або 60 діб». Споживач змушений розписатися в квитанції з таким формулюванням, бо іншої квитанції йому не пропонують. Розкривають і оглядають складні побутові товари самостійно, ігноруючи вимоги законодавства про перевірку споживчих властивостей товару, його комплектності, зовнішнього вигляду в присутності споживача.

Знання споживачами своїх прав дасть можливість не тільки уникнути конфліктних ситуацій, а й досягти позитивного результату.

**Про гарантії**

 Відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» (далі – Закон) продавець (виробник, виконавець) зобов’язаний передати споживачеві товар належної якості, а також надати інформацію про нього. На вимогу споживача йому повинні надати документи, які підтверджують належну якість товару. Закон зобов’язує виробника (виконавця) забезпечити нормальну роботу товару протягом гарантійного терміну. Гарантійний термін на комплектуючі вироби повинен бути не менше, ніж гарантійний термін на основний виріб, якщо інше не передбачено нормативно-правовими актами, нормативними документами чи договором. Гарантійний строк зазначається в технічному паспорті або в іншому документі, що додається до товару. У разі поломки товару протягом встановленого гарантійного терміну виробник (виконавець) зобов’язаний забезпечити безкоштовне виконання робіт з гарантійного ремонту. Він полягає в проведенні робіт, пов’язаних з усуненням недоліків товару, з метою його використання за призначенням протягом гарантійного терміну. При виконанні гарантійного ремонту гарантійний термін збільшується на час перебування товару в ремонті.

Якщо на товар не встановлений гарантійний строк, споживач має право пред’явити вимогу про виконання гарантійного ремонту, якщо недоліки були виявлені протягом двох років з дня передачі товару споживачеві

Звертаємо увагу споживачів на те, що Закон передбачає **єдиний випадок відмови в гарантійному ремонті – порушення споживачем правил експлуатації товару або його зберігання**. Але цей факт має довести сторона, до якої споживач пред’явив вимогу про безоплатне усунення недоліків. Причому порушення правил експлуатації повинно бути доведено експертизою.

**Гарантійний ремонт**

 З вимогою про безоплатне усунення недоліків, тобто про виконання гарантійного ремонту, споживач відповідно до ст. 8 Закону має право звернутися за своїм вибором до продавця, у якого був придбаний товар, виробникові або підприємству, що задовольняє ці вимоги за місцезнаходженням споживача (далі – виконавець). Якщо споживач вирішив звернутися в сервісний центр, то слід звертатися в ті з них, які вказані виробником в експлуатаційних документах або повідомлені споживачеві при покупці товару. Вимогу бажано викладати в письмовій формі, наприклад, у вигляді претензії, додавши до неї копії чека та технічного паспорта або його замінює, з позначкою про дату продажу. Претензія складається в довільній формі у двох примірниках, один з яких передається виконавцю, а інший, з відміткою про її отримання та датою, залишається у споживача. Якщо претензію відмовляться прийняти, її слід відправити поштою рекомендованим листом, бажано з повідомленням про вручення, в такому випадку споживач знатиме, хто і коли отримав його претензію.

Згідно ст. 8 Закону, за кожний день затримки усунення недоліків понад установлений строк (14 днів) **споживачеві виплачується неустойка в розмірі 1% від вартості товару**

Відповідно до ст. 8 Закону виконавець повинен усунути недоліки товару протягом 14 днів з дати пред’явлення вимоги споживачем. Зазначений строк може бути збільшений лише за згодою сторін. Тому, якщо в квитанції про прийом товару в ремонт зазначено термін ремонту 28 днів, споживач має право не підписувати її і вимагати усунення недоліків у строк, що не перевищує 14 днів. Звертаємо увагу споживачів на те, що Законом встановлено відповідальність виконавця за несвоєчасне усунення недоліків. Так, згідно зі ст. 8 Закону, за кожний день затримки усунення недоліків понад установлений строк (14 днів) споживачеві виплачується неустойка в розмірі 1% вартості товару.

На час ремонту товару споживач має право в письмовій формі вимагати надання (з доставкою за рахунок виконавця, якщо товар великогабаритний або його вага перевищує 5 кг) аналогічного товару належної якості, тобто товару, що володіє тими ж основними споживчими властивостями, що і набутий їм товар. Перелік товарів, які на письмову вимогу надаються споживачеві з обмінного фонду, затверджується Кабінетом Міністрів України. У нього, зокрема, включені: телевізори, холодильники, пральні машини, мікрохвильові печі, кухонні машини, пилососи, електропраски та інші товари.

Умови виконання робіт з гарантійного ремонту визначено Порядком гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів (далі -Порядок), затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2002 № 506 зі змінами і доповненнями, внесеними постановою від 10 серпня 2004 м № 1022. Споживач має право вимагати, щоб виконавець ознайомив його з Порядком.

Як правило, неприємності, з якими стикаються споживачі при усуненні недоліків товару, виникають у зв’язку з порушенням виконавцями процедури прийому товару на гарантійний ремонт. А вона чітко прописана в п. 30 названого Порядку і зводиться до наступного: приймаючи товар для проведення гарантійного ремонту, виконавець у присутності споживача перевіряє споживчі властивості товару, його комплектність, зовнішній вигляд, заводський номер, дату виготовлення, наявність пломб виробника (якщо вони повинні бути), гарантійних талонів і встановлює наявність заявленого споживачем нестачі. Прийнявши товар на гарантійний ремонт, виконавець зобов’язаний видати споживачеві квитанцію № 7 – гарант. Цей документ повинен містити відомості про організацію-виконавця, найменування та опис товару – марка, модель, заводський номер, зовнішній вигляд (наявність або відсутність подряпин, пошкоджень), ціну, дату виготовлення, перелік недоліків, дату прийняття товару в ремонт, термін виконання ремонту , дату видачі товару з ремонту, відомості про видачу товару з обмінного фонду. Один екземпляр квитанції виконавець передає споживачеві. Після виконання гарантійного ремонту виконавець вносить відмітку про продовження гарантійного терміну експлуатації, скріплюючи її печаткою. При видачі відремонтованого товару виконавець повинен продемонструвати споживачеві його роботу. Товар повинен бути опломбований (якщо це передбачено експлуатаційними документами), після чого передається споживачеві. Споживач повертає виконавцю квитанцію про приймання товару на гарантійний ремонт і виданий з обмінного фонду товар. Якщо споживач не з’явився за одержанням товару в 5-денний термін, зазначений у квитанції, виконавець зобов’язаний повідомити йому про це письмово.

Дотримуючись вищевказаних порад Ви зможете захистити свої права і не очікувати його заміну чи повернення понад 14 діб.