**Статья**

**Потребитель всегда прав**

**Гарантийный ремонт - права потребителя**

Нередко в нашей жизни случается так, что совсем новые бытовые товары: мобильный телефон, телевизор, холодильник и т.п. ломаются, не отслужив нам - потребителям и половины от «обещанной гарантии». И самое грустное в этой ситуации, то, что потребителю помимо душевных переживаний связанных с поломкой дорогостоящего товара придется столкнуться (в большинстве случаев) еще и с массой различных проблем. Ведь, магазин-продавец, как правило, отказывается принимать сломанный товар на гарантийный ремонт и отправляет потребителя в сервисный центр, а тот в свою очередь находит массу отговорок, чтобы отказать потребителю в бесплатном и своевременном ремонте. Кроме того, очень часто сервисные центры по-своему трактуя законодательство о защите прав потребителей, включают в квитанции о приеме товара на гарантийный ремонт ничем не обоснованные формулировки. Например, одна из них: «срок ремонта товара увеличивается в случае отсутствия запчастей». Заставив потребителя расписаться в квитанции с подобной формулировкой, сервисные центры могут затянуть гарантийный ремонт на несколько недель, а то и месяцев.

Поэтому, для того, чтобы не только избежать конфликтных ситуаций, но и добиться положительного для себя результата важно знать о своих потребительских правах и о некоторых важных моментах. В этой статье я и постараюсь изложить самые важные из них.

**Гарантийный ремонт**

Момент I

В соответствии со статьей 8 ЗУ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право по своему выбору обратиться с требованием о бесплатном устранении недостатков, то есть о выполнении гарантийного ремонта, либо к продавцу, у которого был приобретен товар либо к производителю или предприятию, удовлетворяющему эти требования по месту нахождения потребителя. А это значит, что в случае поломки товара в течение гарантийного срока, потребителю не нужно (если он сам этого не желает) самостоятельно искать и посещать сервисные центры, мастерские и т.п. Ему достаточно всего лишь обратиться к продавцу с требованием о бесплатном устранении недостатков. Для того чтобы продавец более «охотней» согласился произвести бесплатный и своевременный ремонт потребителю лучше предъявить свои требования в письменном виде, например, в виде претензии на имя директора магазина или предприятия, у которого был приобретен товар. Претензия составляется в произвольной форме в 2-х экземплярах, один из которых передается продавцу, а другой с отметкой о её получении и датой остается у потребителя. К данной претензии обязательно нужно будет приложить копии товарного чека и гарантийного талона. Если вдруг претензию откажутся принять, её следует отправить по почте заказным письмом, желательно с уведомлением о вручении, в таком случае потребитель будет знать, кто и когда получил его претензию.

Момент ІІ

В той же статье 8 ЗУ «О защите прав потребителей» указано, что при предъявлении потребителем требования о бесплатном устранении недостатков товара они должны быть устранены в течении 14-ти дней со дня предъявления данного требования. За каждый день задержки устранения недостатков свыше установленного срока (14-ть дней) потребителю выплачивается неустойка в размере 1% стоимости товара. Поэтому, если потребитель не хочет чтоб гарантийный ремонт затянулся надолго, ему необходимо в своей претензии указать, чтобы выявленные недостатки в товаре были устранены в течении 14 дней (это очень важно, ведь даже если ремонт и продлится свыше 14 дней, у потребителя будет право получить неустойку).

Момент III

На время ремонта товара потребитель имеет право в письменной форме потребовать предоставления аналогичного товара надлежащего качества, т.е. товара, обладающего теми же основными потребительскими свойствами, что и приобретенный им товар. С этой целью продавец или предприятие, удовлетворяющее требования потребителя (сервисный центр) обязаны создать (иметь) обменный фонд товаров.

Момент IV

Если потребитель все же решил обратиться непосредственно в сервисный центр с целью гарантийного ремонта своего товара, то ему следует обращаться в те из них, которые указаны производителем в эксплуатационных документах или сообщенные потребителю при покупке товара. Обращения потребителя к сервисному центру желательно излагать в письменной форме, как и в случае с продавцом (описано выше).

Условия выполнения работ по гарантийному ремонту регулируются Порядком гарантийного ремонта (обслуживания) или гарантийной замены технически сложных бытовых товаров, утвержденным постановлением Кабинета Министров Украины от 11 апреля 2002 г. № 506.

Как показывает практика, чаще всего потребители при устранении недостатков товара, сталкиваются с неприятностями, связанными с нарушением исполнителями процедуры приема товара на гарантийный ремонт. Поэтому, для того чтобы обезопасить себя по максимуму от подобного рода неприятностей, потребителю следует знать и не забывать содержание пункта 30 вышеназванного Порядка, в котором четко прописана такая процедура и звучит следующим образом: 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 должны быть), гарантийных талонов и устанавливает наличие заявленного потребителем недостатка. Далее приняв товар на гарантийный ремонт, исполнитель обязан выдать потребителю квитанцию №7 – гарант. Этот документ должен содержать сведения об организации-исполнителе, наименование и описание товара – марка, модель, заводской номер, внешний вид (наличие или отсутствие царапин, повреждений), цену, дату изготовления, перечень недостатков, дату принятия товара в ремонт и срок выполнения ремонта. Что касается срока выполнения гарантийного ремонта, то как уже говорилось ранее он должен быть произведен в течении 14-ти дней. Следует отметить, что указанный срок может быть увеличен лишь при согласии потребителя. Поэтому, если в квитанции о приеме товара в ремонт указан, например, срок ремонта 25 дней, потребитель вправе не подписывать её и требовать устранения недостатков в срок, не превышающий 14 дней.

Один экземпляр квитанции исполнитель передает потребителю. После выполнения гарантийного ремонта потребитель возвращает исполнителю квитанцию о приеме товара на гарантийный ремонт. При выдаче отремонтированного товара исполнитель должен продемонстрировать потребителю его работу. Товар должен быть опломбирован (если это предусмотрено эксплуатационными документами), после чего передается потребителю.

От всей души желаю Вам не попадать в конфликтные ситуации. С праздником дорогие потребители! Если у кого-то из Вас возникнут вопросы по поводу данной статьи, звоните по этому номеру:0664259497, буду рада ответить.

**Ванжула Мирослава**