

ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА ГАРАНТИЙНЫЙ РЕМОНТ

Аннотация. Рассмотрены проблемы осуществления потребителями права на гарантийный ремонт. Выявлены существующие пробелы в действующем законодательстве Украины. Предложены пути решения существующих проблем в этой сфере.

Анотація. Розглянуто проблеми здійснення споживачами права на гарантійний ремонт. Виявлено існуючі прогалини в чинному законодавстві України. Запропоновано шляхи вирішення існуючих проблем у цій сфері.

Annotation. The problems of the consumers right to a warranty repair were considered. The existing gaps in Ukrainian legislation have been revealed and ways to solve these problems were suggested.

Ключевые слова: права потребителя, гарантийный ремонт.

Нередко в нашей жизни случается так, что совсем новые бытовые товары ломаются, не отслужив нам, потребителям, и половины от "обещанной гарантии". Потребителю придется столкнуться в большинстве случаев с массой различных проблем. Ведь магазин-продавец, как правило, отказывается принимать сломанный товар на гарантийный ремонт и отправляет потребителя в сервисный центр, который находит массу отговорок, чтобы отказать потребителю в бесплатном и своевременном ремонте.

Цель данной работы – ознакомить потребителей с гарантийными правами, раскрыть условия проведения гарантийного ремонта.

В соответствии со статьей 680 Гражданского кодекса Украины [1], покупатель имеет право предъявить требование в связи с недостатками товара при условии, что недостатки выявлены в сроки, установленные этой статьей, если другое не установлено договором или законом. Если на товар установлен гарантийный срок, покупатель имеет право предъявить требование в связи с недостатками товара, которые были выявлены на протяжении этого срока. Покупатель имеет право предъявить требование в связи с недостатками товара, на который установленный срок пригодности, если они выявлены на протяжении срока пригодности товара. Если недостатки товара выявлены покупателем после истечения гарантийного срока или срока пригодности, продавец несет ответственность, если покупатель докажет, что недостатки товара возникли до передачи ему товара или по причинам, которые существовали до этого момента.

Аналогичные нормы содержатся в статье 8 Закона Украины "О защите прав потребителей" [2]: 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.

В той же статье 8 Закона Украины "О защите прав потребителей" указано, что при предъявлении потребителем требования о бесплатном устранении недостатков товара они должны быть устранены в течение 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, чтобы гарантийный ремонт затянулся надолго, ему необходимо в своей претензии указать, чтобы выявленные недостатки в товаре были устранены в течение 14 дней, и это очень важно, ведь даже если ремонт и продлится свыше 14 дней, у потребителя будет право получить неустойку.

На время ремонта товара потребитель имеет право в письменной форме потребовать предоставления аналогичного товара надлежащего качества, то есть 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 [2].

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.

Условия выполнения работ по гарантийному ремонту регулируются Порядком гарантийного ремонта (обслуживания) или гарантийной замены технически сложных бытовых товаров, утвержденным № 506 [3].

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

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 – марку, модель, заводской номер, внешний вид (наличие или отсутствие царапин, повреждений), цену, дату изготовления, перечень недостатков, дату принятия товара в ремонт и срок выполнения ремонта.

Важно соблюдать права потребителей, потому что именно потребитель в конечном счете – основа процветания экономики страны.

Научн. рук. Кохан В. П.

Литература: 1. Гражданский кодекс Украины [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://search.ligazakon.ua/>. 2. Закон Украины "О защите прав потребителей" от 1 декабря 2005 года N 3161-IV [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>. 3. Постановление Кабинета Министров Украины от 11 апреля 2002 года № 506 "Об утверждении Порядка гарантийного ремонта (обслуживания) или гарантийной замены технически сложных бытовых товаров" [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://zakon2.rada.gov.ua/>.