

Красочные сертификаты, лицензии на стенах многочисленных «сервисных центров» Омска, вроде бы, должны гарантировать потребителям, цивилизованное, четкое и качественное обслуживание. Но...на практике мы зачастую сталкиваемся с элементарным бескультурьем, непрофессионализмом и попранием наших законных прав.

Давайте оставим в стороне факты грубости, хамства и равнодушия, которыми буквально пропитаны некоторые омские «сервисные центры» – это вопрос из категории вечных, особенно если вспомнить, что основы этой «бескультурщины» заложены далеко в историческом прошлом и глубоко в генах отдельных наших соотечественников. Непрофессионализм на рабочем месте – тоже пережиток, говорят, былой всеобщей уравниловки. А может, самих руководителей?! Халатных, заевшихся, занятых... Впрочем, сегодня нам бы хотелось акцент сделать на правовой стороне отношений потребитель-продавец: как они законодательно регламентируются, какие положительные тенденции заложены в них законодателями. Консультирует по этим и другим вопросам ведущий рубрики «Юридическая консультация» практикующий адвокат Сергей Дмитриев.

Как известно, с 12 декабря 2007 года вступили в действие ряд поправок к Закону «О защите правах потребителя». Новшества коснулись, в том числе, и одной из больных тем для покупателей сложной бытовой техники: правил гарантийного ремонта вышедших из строя телефонов, телевизоров, холодильников. Новации предполагают определенные «бонусы» для потребителей, которые на время ремонта/замены техники лишаются возможности пользоваться ею в привычном режиме. Для того, чтобы реализовывать с выгодой для себя заложенные в Федеральном законе плюсы, необходимо знать следующее:

Инициатива...

– не наказуема!

Большинство потребителей не знают, а продавцы и сотрудники сервис-центров сознательно умалчивают о том, что клиент, сдающий в гарантийный ремонт «товар длительного пользования» (прежде всего, бытовую технику), имеет особое право.

Законом предусмотрено, чтобы компенсировать неудобства, вызванные обращением в ремонтную мастерскую, потребитель может получить на весь период ремонта аналогичное изделие в бесплатное временное пользование. При этом согласно закону это право реализуется не автоматически, а по специальной просьбе покупателя. Поэтому инициатива должна исходить, прежде всего, от вас самих.

Кто берет,

тот – и дает

Адресатом просьбы о получении техники во временное пользование должна стать сторона, берущая на себя обязательства по гарантийному ремонту вашего «агрегата». Например, если вы сдаете вышедшую из строя технику непосредственно в магазин, то и временную замену требуйте здесь же. Если же «забарахливший» телефон/телевизор/холодильник сдаете в сервисный центр (гарантийную мастерскую), то свою просьбу о замене адресуйте местным умельцам.

Чтобы ваша просьба прозвучала убедительно, а не была воспринята как шутка или анекдот, подкрепите ее письменным заявлением в двух экземплярах. Во-первых, так действенной, а во-вторых, в случае игнорирования вашей просьбы вы можете в дальнейшем потребовать с недобросовестного продавца/сервисного центра неустойку.

Знание закона –

не порок!

Желательно, чтобы в вашем заявлении, в частности, был прописан следующий текст: «В соответствии с п.2 ст.20 Закона «О защите прав потребителей» прошу предоставить мне на период гарантийного ремонта во временное безвозмездное пользование товар, обладающий такими же основными потребительскими свойствами, в трехдневный срок». Поверьте, это заставит противоположную сторону отнестись к вашей просьбе с пониманием и почтением, а к ремонту вашей техники ответственно и оперативно.

Также немаловажным будет потребителю узнать и о других своих правах. Так, если «заменяемый» товар тяжелый или крупногабаритный, то доставка этой техники для временного пользования производится за счет сервис-центра либо продавца – в случае передачи товара для ремонта через магазин (п.2 ст.20 ФЗ «О защите прав потребителя»).

Нет замены –

плати!

Безусловно, гарантированная замена и неукоснительное выполнение норм закона – из области фантастики. Но закон дает потребителям рычаги для того, чтобы эта «фантастика» постепенно стала реальной нормой поведения наших «авторизованных» сервисных центров и продавцов. Так, если в течение трех дней после регистрации вашего заявления о предоставлении товара во временное пользование ваша просьба не будет удовлетворена, то ответственная за это организация понесет наказание: вам должны будут выплатить неустойку в размере 1% от цены товара, сданного в ремонт, за каждый день просрочки (ст.23 ФЗ «О защите прав потребителей»). Причем суд не воспримет за серьезные обстоятельства такие объяснения как: «кончился заменный фонд», «у нас не предусмотрена данная услуга», «а мы не знали» и т.д. Неустойка будет насчитываться до тех пор, пока вам не вернут из ремонта «родную» технику или новый аналогичный товар. Речь идет не просто о солидных суммах, но и том, что регулярное обращение нас, потребителей, к этой норме закона может кардинально изменить ситуацию в этом секторе потребительского рынка в лучшую сторону. Посчитаем. Вы два месяца ждете из ремонта стиральную машину стоимостью 10 000 рублей. При этом вы не пользуетесь этим видом услуг, продолжаете исправно платить кредит (процент именно такого вида приобретения техник сейчас крайне высок). Размер неустойки складывается из суммы неустойки – 100 рублей (1% от 10 000 рублей), умноженной на количество дней просрочки (60 дней). Неустойка в 6 000 рублей станет хорошим подспорьем вам в материальном плане и морально загладит все возможные психологические издержки!

Страхуйтесь

грамотно

Понимая, что наглый отказ потребителю в его законной просьбе может стать причиной неизбежности судебного разбирательства, сервисные центры и магазины взяли сейчас на вооружение тактику «дуракаваляния». Вместо сданной в гарантийный ремонт дорогостоящей техники вам с улыбкой предложат попользоваться аналогом, но древним и невзрачным. Чаше подобная практика используется с сотовыми телефонами. Вместо «мобилы» с фотокамерой, диктофоном и радио вам «подсунут» древнюю «трубку», едва усиливающую прямую функцию – соединение с абонентом.

Закон поставил на подобной «хитрости» жирный крест. Теперь такой «беспредел не пройдет: товар для замены должен иметь те же основные потребительские свойства, что и сданное в ремонт изделие (п.2 ст.20 ФЗ «О защите прав потребителя»).

Как поясняют юристы, «основные свойства» - это функции техники, которые прописаны производителем в сопроводительных документах (техпаспорт, инструкция, сервисная книжка и т.д.). Для того, чтобы предвосхитить «хитрые шаги» оппонентов можно изначально приложить к заявлению о временной замене товара копии этих документов. Это подстрахует вас от подсовывания старинных аналогов.

Есть исключения

Согласно постановлению Правительства РФ не предоставляются во временное пользование на период гарантийного ремонта следующие изделия:

- автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства

- мебель

- электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях: электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла

- электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (печи СВЧ, тостеры, электрочайники и др.)

- гражданское оружие