НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ РЕМОНТ БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ (НЕ ПО ГАРАНТИИ)

При поломке любой бытовой техники, довольно часто хочется ее реанимировать – отремонтировать (в данном случае речь идет не о гарантийном ремонте), и только в случае невозможности произвести ремонт (устранить недостатки) - приобрести новую. На практике же гражданам все чаще приходится сталкиваться с недобросовестными исполнителями по ремонту техники, которые при диагностике обещают ее отремонтировать, тратят время и деньги граждан, а в итоге техника, как не работала, так и не работает, при этом деньги на ремонт потрачены не малые.

В большинстве своем объявления с предложениями ремонта бытовой техники граждане легко могут найти на сайтах таких интернет сервисов как «АВИТО». Стоит отметить, что приглашая подобных «мастеров» для диагностики и дальнейшего ремонта своей техники в первую очередь необходимо узнать информацию о самом мастере, зарегистрирован ли он, как ИП (индивидуальный предприниматель) или самозанятый в налоговом органе или компании, где он работает (ИНН, ОГРН организации). Если такую информацию Вам не предоставляют, то стоит понимать, что скорее всего мастер, предлагающий свои услуги работает не «официально» и в дальнейшем предъявить требования к качеству ремонта будет достаточно проблематично.

В первую очередь, разберемся как быть в ситуации, если денежные средства оплачены, а техника не работает, но мастер, производящий ремонт, работает официально.

В такой ситуации на граждан распространяется действие закона «О защите прав потребителей».

Соответственно, при некачественно выполненном ремонте потребитель в соответствии со статьей 29 Закона «О защите прав потребителей» вправе предъявить одно из нижеуказанных требований:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;

- уменьшить цену за выполненную работу и, следовательно, возвратить Вам разницу в цене;

- повторно выполнить ремонт;

- исполнитель должен возместить расходы, если Вы их понесли, в связи с обращением к третьему лицу для ремонта;

Если же потребителем обнаружены существенные недостатки в произведенном ремонте, то он вправе отказаться от исполнения договора, потребовав возврат денежных средств.

ОБРАЩАЕМ ВАШЕ ВНИМАНИЕ! При обнаружении недостатков в выполненной работе необходимо письменно заявить свое требование к исполнителю, предъявив письменную претензию, составленную в 2-х экземплярах. Один экземпляр вручается исполнителю, на втором представитель исполнителя делает отметку о принятии претензии с указанием даты и лица, принявшего претензию.

ПОМНИТЕ! Претензия должна быть предъявлена в течение гарантийного срока. Если же такой срок отсутствует, то претензия должна быть предъявлена в разумный срок в пределах двух лет, с того дня, когда потребитель принял результат ремонта.

ВНИМАНИЕ! Установление гарантийного срока на товар – это право, а не обязанность исполнителя, но при заключении договора на выполнение работ по ремонту техники рекомендуем обратить внимание дает ли исполнитель гарантию на свою работу.

Если исполнитель никак не реагирует на претензию или утверждает, что ремонт им произведен надлежащим образом, то в этом случае понадобиться заключение эксперта, подтверждающее, что ремонт произведен некачественно.

Приняв решение о проведении экспертизы с целью установления недостатков в выполненной ремонте, необходимо письменно уведомить исполнителя о дате, времени и месте проведения такой экспертизы.

Если в ходе проведения независимой экспертизы были подтверждены недостатки в выполненной работе, то копию заключения эксперта необходимо направить в адрес исполнителя с конкретным требованием, а также требованием о возмещении расходов на проведение экспертизы. Ваше требование должно быть удовлетворено в течение 10 дней с момента вручения. При неудовлетворении требований, необходимо обратиться с исковым заявлением в суд.

ВАЖНО! Для того, чтобы в дальнейшем была возможность восстановить свое нарушенное право перед тем как сдавать вещь на платный ремонт или приглашать специалиста по объявлению узнайте информацию о его регистрации в налоговом органе, наименовании и адресе (юр. лица, ИП), а также, ИНН и ОГРН или ОГРНИП и только после этого заключайте договор на выполнение работ по ремонту техники.

В случае если, Вам оказывает услугу физ лицо, то есть мастер работает неофициально, то на данные правоотношения закон о защите прав потребителей не распространяется и как следствие, предъявить требование по поводу некачественного ремонта достаточно проблематично. Пожаловаться на физическое лицо можно только в налоговую или правоохранительные органы с целью привлечь мастера за нелегальную предпринимательскую деятельность.

Информация подготовлена специалистами
консультационного центра по защите прав потребителей
«ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»
НАШИ КОНТАКТЫ:
г. Иркутск, ул. Трилиссера 51, каб. 113
тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
г. Иркутск, Пушкина 8, каб. 404
тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru