

## РЕМОНТ ТЕХНИКИ НЕ ПО ГАРАНТИИ

Участились случаи обращения граждан в Консультационный центр с проблемами, возникающими при сдаче товара в ремонт не по гарантии. Характер обращений заключается в недобросовестности действий организаций, оказывающих платные услуги по ремонту техники, а именно:

### **1. Увеличение стоимости работ, хотя при предварительном согласовании цены в момент сдачи товара, стоимость работ является разумной.**

Совет потребителю в подобной ситуации:

- не оплачивайте стоимость работ по ремонту техники по цене, которая с Вами не была согласована письменно;

- в случае отказа в возврате Вам техники с ремонта обращайтесь в полицию и забирайте товар с помощью сотрудников полиции, в связи с незаконным удержанием Вашей вещи;

- в случае, если по какой-либо причине завышенная стоимость работ была оплачена необходимо обратиться в адрес Исполнителя с письменной претензией, с требованием возврата денежных средств, в связи с несогласованием существенного условия договора (цены).

Если добровольно Исполнитель не возвращает деньги и вещь обращайтесь в суд, в подтверждение своих доводов о завышенной стоимости необходимо предоставить доказательства, например, руководствоваться рыночной стоимостью данных видов работ (запрошенную в других сервисных центрах).

### **2. Нарушение срока выполнения работ, по причине отсутствия запасных частей, долгой поставки запчастей и иным причинам.**

При сдаче товара в сервисный центр для проведения платного (не гарантийного) ремонта, между потребителем и исполнителем должен быть заключен договор об оказании услуги, в котором должны быть определены сроки ремонта.

**ПОМНИТЕ! Срок ремонта товара не по гарантии действующим законодательством не урегулирован, его нужно согласовывать письменно!**

Ответственность за нарушение исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг) закреплена в ст. 28 Закона «О защите прав потребителей» и предусматривает возможность требовать неустойку за каждый день просрочки в размере 3% цены выполнения работы.

Помимо неустойки потребитель вправе предъявить **1 из следующих требований:**

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить выполнение работы третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за выполнение работы;
- отказаться от исполнения договора о выполнении работы.

Совет потребителю в подобной ситуации:

- если срок выполнения работ согласован письменно, то необходимо обратиться с письменной претензией с 1 из требований, установленных ст. 28 Закона «О защите прав потребителей», а также выплате неустойки;

- при отсутствии согласованного срока выполнения работ, необходимо в письменном заявлении (претензии) самостоятельно установить новый срок выполнения работ (он должен быть разумным) и только после его нарушения предъявлять иные требования, в том числе и неустойку.

### **3. Утрата или повреждение вещи Исполнителем при ремонте.**

По данным недобросовестным действиям Исполнителя чаще всего стали обращаться в Консультационный центр.

Согласно ст. 35 Закона РФ «О защите прав потребителей» Исполнитель отвечает за сохранность вещи, а в случае полной или частичной утраты (повреждения) вещи, принятой от потребителя, исполнитель обязан в 3-х дневный срок заменить ее вещью аналогичного качества, а при отсутствии вещи аналогичного качества - возместить потребителю двукратную цену утраченной (поврежденной) вещи, а также расходы, понесенные потребителем.

Есть исполнители, которые определяют стоимость вещи, передаваемой в ремонт непосредственно в договоре о выполнении работ или в ином документе (квитанции, заказе),

подтверждающем его заключение, но могут существенно ее занижить. Все же в большинстве случаев стоимость вещи исполнитель не указывает при приемке товара в ремонт, тогда потребитель вправе руководствоваться рыночной стоимостью товара.

Совет потребителю в подобной ситуации:

- обратиться в адрес Исполнителя с письменной претензией с требованием в соответствии со ст. 35 Закона РФ «О защите прав потребителей»;

- в случае неудовлетворения требования потребителя по претензии обратиться с исковым заявлением в суд с требованием возмещения двукратной стоимости, утраченной (поврежденной) вещи, а также понесенные расходы.

**ВАЖНО!** Для того, чтобы в дальнейшем была возможность восстановить свое нарушенное право перед тем как сдавать вещь на платный ремонт узнайте информацию о 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.

*Подготовлено с использованием СПС Консультант Плюс.  
Информация подготовлена по состоянию на 11.11.2021 г.*