

Что делать если повредили технику во время гарантийного ремонта.

Первое и самое простое, что следует сделать потребителю при передаче техники в гарантийный ремонт – это проверить описание товара, указанное в акте приема, квитанции либо ином документе, подтверждающим факт передачи товара для безвозмездного устранения недостатков.

В том случае, если потребитель не согласен с описанием товара в данном документе следует непосредственно на бланке сделать соответствующую отметку, в противном случае очень трудно будет доказать наличие повреждений. Если на товаре есть сколы либо царапины, то лучше всего, чтобы они были максимально описаны при приеме товара в ремонт.

При получении товара из гарантийного ремонта потребителю необходимо не только проверить его работоспособность, но и внимательно осмотреть внешний вид товара, чтобы убедиться в отсутствии царапин, сколов, трещин и иных повреждений. В случае наличия повреждений на товаре их необходимо зафиксировать в акте, с которым отремонтированное устройство возвращается из гарантийного ремонта.



Из разъяснений *пункта 42 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 года N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»*, следует, что при рассмотрении споров, связанных с осуществлением безвозмездного устранения недостатков (гарантийного ремонта), следует иметь в виду, что при принятии товара для проведения данного ремонта у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) возникает обязательство перед потребителем по безвозмездному хранению этого товара, к которому применяются правила главы 47 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее ГК РФ) о договоре хранения, если иное не предусмотрено Законом о защите прав потребителей (статья 906 ГК РФ).

В силу п. 2 ст. 900 ГК РФ вещь должна быть возвращена хранителем в том состоянии, в каком она была принята на хранение, с учетом ее естественного ухудшения, естественной убыли или иного изменения вследствие ее естественных свойств.

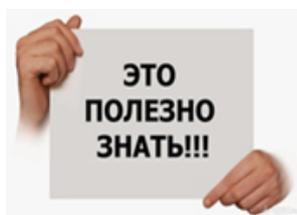
Согласно ст. 901 ГК РФ хранитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей, принятых на хранение, по основаниям, предусмотренным статьей 401 ГК РФ.

Статьей 902 ГК РФ установлено, что при безвозмездном хранении убытки, причиненные поклажедателю утратой, недостачей или повреждением вещей, возмещаются:

- ⊕ за утрату и недостачу вещей - в размере стоимости утраченных или недостающих вещей;
- ⊕ за повреждение вещей - в размере суммы, на которую понизилась их стоимость.

В случае, когда в результате повреждения, за которое хранитель отвечает, качество вещи изменилось настолько, что она не может быть использована по первоначальному назначению, поклажедатель вправе от нее отказаться и потребовать от хранителя возмещения стоимости этой вещи, а также других убытков, если иное не предусмотрено законом или договором хранения.

В описанной ситуации на потребителя возлагается обязанность по доказыванию размера своих убытков.



Однако стоит учитывать, что даже при значительном повреждении товара сданного на гарантийный ремонт, потребителю не будет возвращена его полная стоимость в соответствии с чеком. Это связано с тем, что в ходе эксплуатации вещи, она приобрела обычный износ и поэтому, чтобы определиться с размером стоимости утраченной вещи или размером суммы, на которую понизилась стоимость вещи потребителю необходимо обратиться к оценщику.

После проведения оценочной экспертизы потребителю необходимо обратиться к хранителю с письменной претензией, в которой будет указано требование о взыскании суммы, на которую понизилась стоимость вещи, или ее стоимости в случае полной утраты.

В случае отказа хранителя в удовлетворении претензии следует обратиться в суд.