



«Школа потребителя»

Урок №8-20

«Что нужно знать, приобретая сертификат на дополнительное сервисное обслуживание»



В настоящее время в магазинах бытовой техники распространена продажа так называемых сертификатов дополнительного сервиса, дающих право на бесплатный ремонт, а в определенных случаях и на замену товара по истечении гарантийного срока.

Приобрести или отказаться от Сертификата дополнительного сервиса при покупке техники – право покупателя. Однако, для того, чтобы принять верное

решение, необходимо обладать определенной информацией о его правовой природе.

Сертификат дополнительного сервиса – это специальный договор между покупателем и торгующей организацией, согласно которому организация (продавец) обязуется в течение определенного времени осуществлять бесплатный ремонт и обслуживание техники. То есть это договор на выполнение работ и оказание услуг, которые потребитель оплачивает заранее.

Следует помнить, что Сертификаты дополнительного сервиса не продлевают и не заменяют гарантийный срок.

Согласно пунктам 6 и 7 статьи 5 Закона «О защите прав потребителей» (далее – Закон) как изготовитель, так и продавец вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленных ими гарантийных сроков. Содержание дополнительного обязательства, срок его действия и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяется изготовителем или продавцом, и оформляются договором - сертификатом сервисного обслуживания (СДСО). Следует иметь в виду, что покупка такого сертификата является добровольным решением и не может быть навязана продавцом. Это обязательство предусматривает только устранение недостатка товара, возникшего по причине наличия дефекта производственного характера. Согласно требованиям ст. 32 Закона

потребитель вправе отказаться от исполнения договора в любое время, но в период срока его действия.



Давайте подробно рассмотрим, что обещает магазин при приобретении такого сертификата, и что говорит Закон. Начнем с того, что в разных магазинах такие программы разные. И сроки действия сертификатов отличаются, как и услуги, предоставляемые по ним. В некоторых случаях сертификаты начинают действовать после окончания

гарантийного срока, установленного производителем, что вполне честно. Ведь по Закону в течение гарантийного срока покупатель имеет право при обнаружении недостатков в товаре, обратиться в магазин или к производителю с требованиями замены, ремонта или возврата денег. Однако бывает, что в выбранном вами магазине действие сертификата начинается уже с момента его приобретения. Сертификат выдается на 2 или 3 года. От срока действия зависит его цена. Какие же услуги предоставляет магазин по сертификату? Это бесплатное обслуживание в течение срока его действия. На бытовую технику в большинстве случаев гарантия установлена в пределах 1 года. Покупая СДСО, например, на 2 года, получается, что в первый год действия сертификата и так положено бесплатное сервисное обслуживание. И обращаться за таким обслуживанием можно как в магазин, так и к производителю. То есть фактически покупаете один год бесплатного сервиса, а не два, как указано в сертификате. Если товар окажется непригодным к ремонту, магазин обязуется заменить его на новое изделие той же фирмы-производителя той же модели. Если данная модель товара больше не производится или не продается в магазине фирмы, выдавшей сертификат, товар будет обменян на другую модель с аналогичными характеристиками и равной ценой. Такой обмен возможен только, если будет доказано, что неисправности случились не по вине покупателя. А значит, если сервисный центр даст заключение, что поломка могла возникнуть по вине покупателя, СДСО в таком случае действовать не будет. В ряде магазинов, где сертификаты на дополнительное сервисное обслуживание продаются сроком от двух до четырех лет, в перечень услуг ремонт входит с формулировкой «ремонт, включающий замену вышедших из строя деталей». Однако там же указаны ограничения по диагностике, ремонту, обмену. Они не осуществляются в случаях, если техника использовалась не для личных бытовых нужд; устанавливалась, ремонтировалась или модернизировалась самостоятельно либо сервисным центром, не рекомендованным изготовителем или продавцом; претерпела механическое повреждение;

покупателем не соблюдались условия эксплуатации или хранения техники, рекомендованные инструкцией производителя и т.д. То есть, если магазин докажет, что проблемы в работе техники возникли по вине покупателя, то сертификат действовать не будет. Но всё то же самое гарантирует Закон. И даже больше. Покупатель имеет право требовать замены, ремонта или возврата денег за товар в течение гарантийного срока. Но пункт 5 статьи 19 Закона расширяет возможности покупателя. В нем говорится, что «если гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента». То есть, фактически, потребителю нужно самому доказать, что недостатки в товаре возникли не по его вине. Эта процедура будет платной. А при наличии СДСО она осуществляется за счет магазина. Правда, сертификат тоже не бесплатный.

Есть и ещё одна важная деталь. У товара есть срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки. По прошествии двух лет, но в течение установленного срока службы товара покупатель имеет право обратиться к изготовителю с претензиями, если докажет, что неисправности возникли не по его вине. Если срок службы на товар не установлен, то закон предусматривает срок в 10 лет. В данном случае покупатель сам должен провести экспертизу, доказывающую, что поломка возникла по вине изготовителя. Получается, что и Закон и наличие сертификата гарантирует нам бесплатное обслуживание, только если брак заводской. Разница лишь в том, что после истечения гарантийного срока доказательство того, что покупатель не виноват в поломке, ложиться на его плечи. Цена сертификата зависит от стоимости товара и от длительности срока действия. Чем выше цена товара, чем дольше срок действия сертификата, тем выше цена на этот сертификат. Ещё раз обращаем ваше внимание: уточните, с какого момента начинает действовать сертификат. Если с момента его приобретения, то вы оплачиваете ещё и сервисное обслуживание в период гарантийного года, то есть те услуги, которые вам и так должны предоставить по гарантии. Но справедливости ради надо сказать, что есть магазины, где условия СДСО даже лучше, чем в Законе. Поэтому читайте внимательно те условия, которые предлагаются в каждом конкретном случае, задавайте дополнительные вопросы, и обращайтесь внимание на приписки мелким шрифтом.