

Платный ремонт бытовой техники: что нужно знать потребителю



Платный ремонт необходим, когда гарантийный срок на технику истек или поломка не покрывается гарантией. Такой вид ремонта относится к бытовым услугам, порядок оказания которого регламентирован Законом РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон РФ «О защите прав потребителей») и Правилами бытового обслуживания населения, утвержденных постановлением Правительства РФ 21 сентября 2020 г. №1514 (далее -

Правила бытового обслуживания).

Важно! * Определите причину поломки: Попробуйте самостоятельно определить причину поломки. Возможно, проблема легко решается, и вы можете сэкономить на вызове мастера.

* Сравните цены: Сравните цены на ремонт в разных сервисных центрах.

* Проверьте отзывы: Изучите отзывы о сервисных центрах, чтобы выбрать надежный и качественный вариант.

* Уточните стоимость работ: Прежде чем соглашаться на ремонт, обязательно уточните у мастера стоимость работ, цену деталей и время выполнения ремонта. Перед началом работ исполнитель обязан предоставить информацию о стоимости каждой работы (замена деталей, блока питания и другие работы).

* Получите договор: Требуйте от сервисного центра **договор на оказание услуг**, в котором будут указаны все условия ремонта. Договор должен быть оформлен в письменной форме (**квитанция**, иной документ) и должен содержать:

☞ наименование и место нахождения исполнителя;

☞ вид услуги (работы)/цену;

☞ точное наименование, описание и цену материалов (вещи), принятого исполнителем;

☞ отметку об оплате потребителем полной стоимости либо о внесенном авансе; дату приема и исполнения заказа;

☞ гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены;

☞ другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ). Один экземпляр договора должен быть передан потребителю.

Что нужно учитывать при оплате ремонта:

* Цены на запчасти: Цены на запчасти могут значительно варьироваться в зависимости от производителя, модели и наличия детали.

* Стоимость работ: Стоимость работы мастера зависит от сложности ремонта, типа техники и времени, затраченного на ремонт.

* Дополнительные расходы: Возможно, вам придется оплатить выезд мастера, диагностику, доставку запчастей и другие дополнительные услуги.

Если вы вносите предоплату, то требуйте кассовый чек или квитанцию о предоплате.

Как защитить себя от недобросовестных сервисных центров:

* Требуйте диагностику: Не соглашайтесь на ремонт без предварительной диагностики. Убедитесь, что услуга по диагностике будет оказана бесплатно.

* Проверяйте детали: Обязательно проверяйте, что вам устанавливают оригинальные запчасти.



* Сохраняйте документы: Сохраняйте все документы, связанные с ремонтом (договор, квитанции, акты).

* Оспаривайте некачественный ремонт: Если вы не удовлетворены качеством ремонта, пишите претензию сервисному центру.

По окончании оказания услуг (выполнении работ) потребитель должен **осмотреть и принять результаты работы.**

При обнаружении недостатков в работе потребитель должен сообщить об этом исполнителю. Выявленные недостатки должны быть отражены в акте или ином документе.



Исполнитель в силу закона РФ «О защите прав потребителей» (ст. 35) отвечает за **сохранность принятой на ремонт вещи**, в случае полной или частичной утраты (повреждения) он обязан в трехдневный срок заменить его однородной вещью аналогичного качества, а при отсутствии возместить потребителю двукратную цену утраченной (поврежденной) вещи.

В связи с **обнаружением недостатков** в работе или иных отступлений от договора потребовать вправе обратиться к исполнителю с письменной претензией.

В случае отказа в удовлетворении требований в досудебном порядке потребитель вправе обратиться в суд с иском о защите прав потребителей.

*Информация подготовлена Консультационным центром
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области»*