

Все чаще в Управление Роспотребнадзора по Новосибирской области поступают обращения граждан, в которых указывается на нарушения их прав сервисными центрами и организациями, производящими ремонт бытовой и компьютерной техники.

Сломанную технику владельцы чаще всего стараются починить, а не сразу менять на новую, ведь покупка обойдется в круглую сумму. Но самые благие намерения зачастую оборачиваются лишними расходами, ведь специалисты ремонтных мастерских не всегда честны со своими клиентами.

Чаще всего «ремонтники» пользуются тем, что клиент не может самостоятельно определить, в чем причина неисправности и во сколько обойдется ремонт.

Распространенные уловки:

1. «Бесплатная диагностика, если отдаете в ремонт именно «нам».

Именно так привлекают многие ремонтные мастерские. Они обещают отремонтировать гаджет или технику за сравнительно небольшие деньги, но только после диагностики, которая будет бесплатной, если в итоге заказ достанется именно им. А по результатам диагностики оказывается, что починить технику можно, но за очень большую сумму. Не нравится – оплачивайте диагностику и ищите более выгодный вариант. При этом нередко недобросовестные работники мастерской даже не открывают гаджет или технику, а ремонтные работы перечисляют на основании своего опыта или по собственному желанию – заранее зная, что большинство людей на такие условия не согласятся.

Как бороться? Не соглашайтесь на такие условия и просите заранее сказать вам максимально точную сумму за ремонт. Если есть возможность, просите провести диагностику при вас.

2. Использование неоригинальных запчастей

Стоить такая замена может столько же, сколько и с использованием оригинальных запасных частей, или дешевле (чтобы привлечь клиентов).

Дело в том, что неоригинальные детали чаще всего существенно уступают в качестве тем, которые выпускает сертифицированный производитель. Экраны – блеклые, динамики – хриплые, детали корпуса – хлипкие и т.п..

Как бороться? Контролируйте, какие детали мастер использует для ремонта. Если есть сомнения, просите при вас вскрывать упаковки или показывать надписи, свидетельствующие о том, что запчасти оригинальные.

3. Использование деталей, бывших в использовании

Клиент чаще всего не в состоянии отследить или проконтролировать, новую ли деталь привозит ему «специалист». А уже использованные детали, даже если они извлечены из техники в рабочем состоянии, конечно же, уступают в надежности новым. Долго они не прослужат и могут вызвать еще более серьезные проблемы с техникой в будущем, потому что материалы изнашиваются, да и работоспособность подобных запчастей под вопросом. И, конечно, нельзя забывать про финансовый вопрос, ведь деньги с вас возьмут как за новые детали.

Как бороться? Просите показать вам деталь в упаковке. Если таковой нет, все равно просите дать вам посмотреть, как выглядит запчасть, если она долго была в использовании, это может быть заметно по ее внешнему виду.

В настоящее время помимо Закона «О защите прав потребителей» действуют также Правила бытового обслуживания населения, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 21.09.2020 N 1514 (далее- Правила).

Правилами (пункт 4) предусмотрено, что договор о выполнении работ оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать, в том числе, следующие сведения:

- вид работы;
- цена работы (составление примерной сметы);
- точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если работа выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;
- отметку об оплате потребителем полной цены работы либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;

Чтобы избежать негативных ситуаций при заключении договора на ремонт бытовой техники выбирайте компанию, индивидуального предпринимателя которые имеют положительные отзывы потребителей, с полной и достоверной информацией об исполнителе услуг, месте нахождения, юридическом адресе, телефоне, электронной почте (при наличии), ИНН, предоставление гарантий и др.

Обращайтесь в организации зарегистрированные именно в Новосибирском регионе, можно обратиться за ремонтом бытовой техники в сервисные центры больших сетевых магазинов (ведь они тоже выполняют ремонт на платной основе).

При выдаче отремонтированной бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов исполнитель обязан их осмотреть и продемонстрировать их работу (пункт 17 Правил).

При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат работы, или иных недостатков в работе потребитель должен заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в акте либо в ином документе, удостоверяющем приемку. Требуйте составления такого акта, ссылаясь на пункт 12 Правил.

Основной формой выражения несогласия с деятельностью исполнителя по поводу выполнения условий заказа, качеством услуги, является направление претензии в адрес исполнителя.

В случае отказа исполнителя добровольно удовлетворить Ваши требования, Вы вправе обратиться в суд за защитой своих прав на основании ст. 11 Гражданского Кодекса РФ, ст. 17 Закона «О защите прав потребителей».

Будьте бдительны!!!