

Вполне распространенная ситуация, с гарантийного ремонта вернули помятый холодильник, телефон или другой товар, при этом он вполне работоспособен, но внешний вид уже не товарный. Встает вопрос: забирать товар из ремонта или нет, кто ответит за причиненный вред?

Ответ: однозначно забирать, но с одним но! При принятии магазином товара для безвозмездного устранения недостатков (гарантийного ремонта) у магазина возникает обязательство перед потребителем по безвозмездному хранению этого товара. Так как этот вопрос не урегулирован нормами Закона о защите прав потребителей, то применяются правила главы 47 ГК РФ о договоре хранения. То есть, исполняя обязательство, возложенное на Продавца ст.18, 20 Закона – о гарантийном ремонте, Продавец обязан принять все предусмотренные договором хранения меры для того, чтобы обеспечить сохранность переданной на хранение вещи. Несмотря на то, что хранение осуществляется безвозмездно, хранитель обязан заботиться о принятой на хранение вещи не менее, чем о своих вещах. Вещь должна быть возвращена хранителем в том состоянии, в каком она была принята на хранение (ст.900 ГК РФ). При этом именно Продавец отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей, принятых на ремонт.

Убытки, причиненные Потребителю утратой, недостачей или повреждением вещей, возмещаются хранителем в соответствии со [статьей 393](#) ГК РФ, ст.13 Закона о защите прав потребителей.

1) за утрату и недостачу вещей - в размере стоимости утраченных или недостающих вещей;

2) за повреждение вещей - в размере суммы, на которую понизилась их стоимость.

При определении убытков принимаются во внимание цены, существовавшие в том месте, где обязательство должно было быть исполнено, в день добровольного удовлетворения должником (магазином) требования кредитора (Покупателя), а если требование добровольно удовлетворено не было, - в день предъявления иска. Исходя из обстоятельств, суд может удовлетворить требование о возмещении убытков, принимая во внимание цены, существующие в день вынесения решения.

В случае, когда в результате повреждения, качество вещи изменилось настолько, что она не может быть использована по первоначальному назначению, Покупатель вправе от нее отказаться и потребовать от Магазина возмещения стоимости этой вещи, а также других убытков.

Подводя итог, делаем заключение:

1. при получении товара из ремонта внимательно его осмотрите, и зафиксируйте в письменном виде увиденные недостатки, не имея акта или иного документа в котором зафиксирован обнаруженный недостаток, доказать факт порчи будет не возможно. По возможности сфотографируйте дефект.
2. Обратитесь в магазин с заявлением о возмещении ущерба в размере суммы, на которую понизилась стоимость вещи. Указав в заявлении, что товар с недостатками вы не стали забирать, оставив его на определенное время в магазине для определения снижения стоимости (ущерба).
3. Если магазин проведет оценку самостоятельно и возместит вам причиненный ущерб, размер которого Вы посчитаете заниженным, или вообще откажет Вам в удовлетворении требования, Вы можете забрать товар, указав в акте приемки-передачи, что забираете его для проведения товароведческой экспертизы, в последствии предъявив расходы на экспертизу магазину вместе с основным требованием. Если вопрос добровольно урегулировать не удастся, необходимо будет обратиться в суд. Напоминаем, что Потребители по искам, связанным с нарушением их прав освобождаются от уплаты государственной пошлины. Кроме того, в соответствии со ст.15 Закона потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, размер которого определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Уважаемые потребители, знайте и умело пользуйтесь своими правами. В случае возникновения конфликтов с продавцами и исполнителями услуг, обращайтесь в Роспотребнадзор по Республике Алтай. Специалисты готовы проконсультировать вас по вопросам защиты прав потребителей по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00 по телефону: (38822)64241.