

Что делать, если отказывают в гарантийном ремонте автомобиля?



Если вы приобретаете автомобиль в салоне, вас должны проинформировать о том, что в течение гарантийного периода вы имеете право на бесплатный ремонт транспортного средства.

Большинство потребителей не имеют представления о том, что существует два вида гарантийного срока. Первый называется «европейским» и его длительность равна 2 годам. Второй вид называется «азиатским» и длится 3 года, но только если пробег не превышает установленную норму. В целом же началом гарантийного периода считается момент передачи автомобиля его новому владельцу.

Обратите внимание! В последнее время участились случаи, когда продавцы вписывают в гарантийный срок дату выпуска автомобиля, как начало гарантийного периода. Учтите, что это неправильно.

Когда продавец рассказывает вам о том, каким образом будет производиться ремонт машины по гарантии, то может показаться, что все будет легко и прекрасно. Но на самом деле не все получается также «радужно», как вам описали.

Хотя несложные поломки действительно в большинстве случаев выполняются быстро и без каких-либо проблем, чего не скажешь о крупных поломках.

Здесь уже дилеры идут на различные хитрости, чтобы не потратить свои финансы на ремонт вашего автомобиля.

Скорее всего, вы вряд ли будете долго бороться с таким исполнителем обязательств по гарантийному ремонту, точно так же как это делают 8 из 10 владельцев автотранспорта.

Обычно они находят другой, более затратный, но менее проблематичный выход – отдают машину в ремонт в другой салон, но уже за свои деньги.

В каких случаях покупателю могут отказать в проведении ремонта машины по действующей гарантии?

Бывает такой товар, на который производитель не установил гарантийный срок. Но даже в данной ситуации дилер, продавец или уполномоченная организация отвечают за те неполадки, которые были уже до того, как машину передали в пользование ее владельцу (п. 5 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», п. 2 ст. 476 ГК РФ).

Важно! Дилер не уполномочен снимать машину с гарантии, снижать установленные производителем сроки.

Для того, чтобы отказать клиенту в ремонте по гарантии, дилеру придется найти массу доказательств и обосновать владельцу авто почему именно машина не может быть принята на ремонт.

То есть, если выяснится, что те неполадки, которые были неожиданно обнаружены в автомобиле, возникли по вине самого владельца, то о гарантийном ремонте можно забыть.

Особенно, если будут обнаружены следы вмешательства третьих лиц в механизм авто, или транспортное средство получило повреждение в результате дорожно-транспортного происшествия.

Кроме этого, если вы добавили ко всему прочему в ваш автомобиль дополнительное оборудование, и оно привело к поломкам, то гарантийный ремонт проводиться не будет.

Примером вмешательства владельца в механизмы и составляющие является установка камеры заднего вида. Если мастер хороший, то установка пройдет нормально, но не исключено, что он

неправильно соединит контакты, и в результате этого возникнут неполадки. Понятно, что данный случай не является гарантийным.

Чтобы точно разобраться в причинах возникновения неполадок, следует организовать экспертизу. Только специалисты докажут сторонам спора, кто из них является источником неисправностей.

Обратите внимание! Если вам отказывают в выполнении гарантийного ремонта, требуйте выдать вам письменное подтверждение отказа. В дальнейшем такой документ сможет стать доказательной базой при разбирательстве в суде.

Причины, по которым вы можете получить отказ в ремонте:

- Неполадки возникли по причине участия машины в ДТП;
- Вмешательство третьих лиц, которое привело к тому, что автомобиль или его отдельные части вышли из строя;
- Если причиной стали стихии, природные катастрофы, прочее;
- Пробег автомобиля выше нормы, которая была установлена производителем.

Смело отправляйтесь к продавцу с требованием выполнить гарантийный ремонт, если вы выполняли все условия для оказания бесплатной помощи. А именно: вовремя проходили технический осмотр авто, заправляли его нужным топливом, использовали в соответствии со всеми требованиями, прочее.

Если вы хотите найти отдельный Закон о гарантийном ремонте, то вряд ли у вас это получится, ибо такого закона не существует.

В своих действиях потребители, как и продавцы должны руководствоваться Законом «О защите прав потребителей», а также Гражданским кодексом РФ.

Ни для кого не секрет, что может быть вам придется обратиться за гарантийным ремонтом один раз в жизни, а вот для продавцов эта ситуация встречается довольно часто.

Если не отказывать клиентам в выполнении гарантийного ремонта,

то вполне возможно конкретно поистратиться, а то и вовсе разориться.

Поэтому продавцы уже давно отрепетировали свое поведение в случае обращения к ним клиентов, требующих бесплатный ремонт.

Важно! Если вы хотите отстоять свои интересы, и доказать, что вам несправедливо отказали в ремонте, обратитесь за помощью к специалистам, имеющим опыт в таком деле.

Самостоятельная борьба с не совсем честными продавцами должна начинаться с составления претензии дилеру или продавцу.

Обратите внимание! Составлять претензию следует в двух экземплярах, из которых один передаете продавцу, а второй с отметкой о ее принятии, оставляете себе.

Для ознакомления с вашей претензией и направлением вам ответа на нее, у продавца есть 10 дней.

В эти дни дилер организывает проведение экспертизы автомобиля. В случае несогласия с ее результатами, организуйте независимую экспертизу самостоятельно.

Если выводы первой и второй экспертиз будут различными, ничего не остается, как решать вопрос через суд.

Хотелось бы отметить, что часто, как только продавец узнает о направлении искового заявления в суд, он инициирует подписание мирного соглашения.

Никому не хочется портить о себе мнение, а тем более терять, в случае принятия решения в пользу покупателя, больше денег, чем ему стоил бы гарантийный ремонт данного автомобиля.

Как бы то ни было, если будут проблемы с гарантийным ремонтом, всегда обращайтесь за помощью к квалифицированным специалистам и экспертам.

Отказ от гарантийного ремонта, еще не приговор, и вполне

реально заставить исполнителя заставить выполнить свои обязательства в соответствии с нормами Закона.

Пугать продавца не стоит, такой метод абсолютно лишний. Найдется несколько вполне реальных способов, когда исполнитель все же пойдет вам навстречу.

Основное «оружие» потребителя в данной ситуации, это его знание законов. Не всегда таких знаний достаточно, поэтому надежнее всего обратиться за помощью к специалистам.

Какие действия можно предпринять, чтобы дилер пошел вам навстречу:

- Написать письмо в главный офис дилерской компании. В письме следует объяснить, почему вы к ним обратились, и какие вопросы просите решить;
- Отправить письмо изготовителю. Укажите ваши жалобы по поводу действия дилера, а также просьбу о принятии соответствующих мер, ну и в конечном счете, выполнение гарантийного ремонта вашего авто;
- Если дилер никак не реагирует на все ваши попытки, позвоните ему и сообщите о вашем намерении направить исковое заявление в суд. Обязательно укажите статьи Закона, на которые вы ссылаетесь, так вы придадите себе, как потребителю, большей весомости;
- Если реакции дилера нет, составляйте исковое заявление и выдвигайте свои требования;
- Обязательно заручитесь для судебных разбирательств помощью хорошего адвоката, только так у вас есть реальные шансы доказать свою правоту и получить желанную услугу.

Конечно, обращение в суд – это уже крайняя мера, дальше которой идти некуда. Но если вам не оказывают законные услуги и, еще больше, снимают машину с гарантии, без суда не обойтись.

К сожалению, на практике, добиться гарантийного ремонта бывает

довольно сложно. Часто выигрыш принадлежит дилеру.

То есть, вы не только не получите гарантийный ремонт, но и конкретно потратитесь, ведь услуги адвоката стоят довольно дорого. Поэтому не торопитесь нести заявление в суд, особенно если вашим оппонентом является серьезная компания по продажам автомобилей.

Когда покупателю откажут в ремонте по гарантии

Поверьте нам, что есть такие случаи, когда совсем не обязательно применять массу сил и средств, так как бесплатного ремонта автомобиля невозможно добиться никакими способами.

Написание претензии или оббивание порога суда не всегда могут привести к желаемому результату.

Обратите внимание! Тот факт, что вы совершенно уверены, в своей правоте, еще не является стопроцентной гарантией выполнения вашего требования.

Ремонт автомобиля по гарантии невозможен в том случае, когда:

- машина была повреждена вследствие ее участия в дорожно-транспортном происшествии;
- собственник автомобиля неправильно использовал товар, что в результате привело к возникновению различных неисправностей;
- гарантийный период закончился естественным путем. Когда все сроки выполнения гарантии прошли, то ремонт можно сделать только за ваш счет;
- мастера добавили вашему автомобилю еще оборудования, что стало причиной появления неисправностей. Как только следы вмешательства третьих лиц будут обнаружены, машина будет снята с гарантийного ремонта, и вам ничего не останется, как раскошелиться на ремонт.

В наши дни никто не хочет тратить свои деньги, даже если от этого зависит репутацию самой компании. Поводов для отказа в

ремонте можно найти огромное количество.

В большинстве случаев производитель абсолютно не против тех нечестных действий, которые проводят продавцы.

Невозможно с уверенностью сказать, что какой-то из упомянутых выше способов поможет владельцу устранить неисправности бесплатно.

Важно! Прибегайте ко всем возможным способам борьбы за справедливость только в том случае, если вы совершенно уверены в том, что именно производитель виновен в сложившейся ситуации.

Поймите, что прибегнув к тому или иному способу, не будучи уверенным в своей правоте, вы только потратите собственные средства, но никаких положительных результатов не добьетесь.