

Что делать при некачественном гарантийном ремонте?



Сегодня многие приобретают технику в интернет-магазинах. Поэтому недостатки ее выявляются после ее получения. При этом далеко не все знают, что и в этом случае можно потребовать проведение ремонта по гарантии.

Кроме того, издержки, связанные с его проведением должен возмещать продавец или компания-производитель, или организация, которая занимается доставкой товара из-за границы. Полагаясь на юридическую неграмотность покупателей, продавцы, компании-изготовители, импортеры, находят массу причин для отказа.

Что делать, если ремонт автомобиля был сделан некачественно?

Чаще всего из-за некачественного ремонта страдают производители. Такие ситуации далеко не редки. Как же поступить в такой ситуации? Давайте разберемся с этим.

Для того, чтобы «вступить в бой и победить» в войне с СТО за собственную машину, у автовладельца должны иметься на руках все документы, которые могут подтвердить, что машина была передана в СТО для проведения ремонтных работ, о приобретении запчастей, об их стоимости, например, при замене масла, если сальники вышли из строя, и многое другое.

Не стоит думать, что сотрудники СТО не догадываются об этих правилах, наоборот, они находят массу способов отказать в выдаче документов. Ведь им это выгодно! Как поступить?

Вариант первый

Возьмите с собой двух друзей или родственников, который выступят в качестве свидетелей. Они в случае судебного разбирательства смогут подтвердить факт отказа в выдаче необходимых бумаг.

Еще есть второй вариант

Составьте и отправьте заказное письмо на адрес СТО. В нем изложите требования о том, что вам нужен наряд-заказ на выполнение ремонтных работ, потребуйте документальный отчет о том, какие работы были выполнены, также потребуйте письменный отчет о стоимости проделанной работы и запчастей.

От того насколько правильно составлен документ зависит все ваше дело! Поэтому не поленитесь обратиться в органы защиты прав потребителей. Сотрудники подскажут, как правильно составить претензию в адрес СТО.

Кроме того, обязательно воспользуйтесь помощью юриста. Если со стороны СТО нет никакой реакции, или поступил отказ, то придется ввязываться в судебное разбирательство. Опять-таки помощь юриста будет очень полезной. Разумеется, она будет не бесплатной, но это того стоит.

Потраченную сумму денег вы включите в размер компенсации, которую потребуете за некачественно выполненный ремонт и другие услуги. Например, из-за некачественного ремонта пришлось пользоваться эвакуатором.

Однако бывают случаи, когда автомобиль отремонтировать невозможно и требуется заменить его. Когда с этим приходится сталкиваться?

Как происходит замена или возврат бракованного автомобиля ОД (официальным дилером)?

Обратимся к закону «О защите прав потребителей». В нем сказано, что требовать замену автомобиля можно в том случае, если он имеет ряд существенных недостатков. На юридическом

языке это означает «...существенные недостатки – это недостатки, которые невозможно устранить технически, или недостатки, устранение которых связано с несоразмерными расходами или временными затратами. Либо эти недостатки проявляются постоянно».

Например, вы сделали гарантийный ремонт автомобиля, в мастерской недостаток был устранен. Однако через некоторое время эта же деталь снова вышла из строя. Либо постоянно ломаются одни и те же агрегаты машины.

Если между покупателем и продавцом возник спор по поводу причин неисправностей, то будет назначена экспертиза, стоимость которой оплачивает салон или продавец. Однако в этом случае потребуются представить веские доказательства о том, что имеются существенные недостатки.

Такими доказательствами являются счета-фактуры, чеки, акты о том, что работы выполнялись в каждом случае обнаружения неисправности. Более того, вы имеете право требовать замены автомобиля или возврата денег за него, в том случае, если протяженность ремонтных работ составляет больше месяца в течение каждого календарного года.

Основанием для того, чтобы предъявить такие же требования является выполнение однократных ремонтных работ, которые продолжались более 45 суток. Стоит обратить внимание на то, что наиболее распространенными отговорками являются «отсутствие запчастей».

Это не работает. В том случае, если владелец автомобиля согласен на более длительный ремонт, то он обязан требовать составления письменного документа, в котором прописываются причины таких обстоятельств.

Существуют и другие возможные пути разрешения ситуации, например:

- Потребуйте выплаты в размере 1 % от стоимости машины, за

- каждый продленный день ремонтных работ;
- Обратитесь с требованием, вернуть вам разницу между суммой покупки автомобиля и той стоимости, которую определил суд, по состоянию на текущий момент;
 - Составьте иск о возмещение причиненного морального вреда;
 - Требуйте уплатить издержки, которые связаны с судебными разбирательствами.

Судебная практика при возврате некачественного автомобиля (краткий план действий)

Разумеется, столкнувшись с подобной ситуацией многие автовладельцы, оказываются в состоянии растерянности. В этом случае вам поможет хороший юрист. Он поможет восстановить ваши ущемленные права и добьется нужного решения суда. За свои интересы нужно бороться до конца!

Как же правильно действовать, чтобы победить:

- Если имеет место конфликтная ситуация, которая более, чем однозначно будет разбираться судом, то вы должны проявить трезвость ума. Приложите максимум усилий, чтобы собрать как можно больше документов, которые выдает сервисный центр при обращении. Требуйте их. Причем по каждому виду ремонта, по всем срокам. Чем больше вы соберете документов, тем будет лучше;
- Вы должны со своей стороны оформить и направить претензию ОД;
- В свою очередь ОД выдает заключение на документе, или составляет отдельный документ;
- Если результат вас не удовлетворил, то собранные документы, в том числе копии в заверенном виде, вместе с иском вы несете в суд. Одновременно составьте ходатайство в суд с требованием, чтобы СТО предоставил необходимые бумаги по выполненным ремонтным работам вашей машины со своей стороны;
- Подтвердите наличие неисправностей, которые привели к

необходимости заменить автомобиль путем обращения в суд. Для этого требуйте назначение экспертизы. Подобное мероприятие может быть назначено ОД до судебного заседания. Обратите внимание на ЗоЗПП, а именно на ст. 18 п. 5, в которой сказано, что если имеется спор о том, какие причины способствовали возникновению недостатков товара, то продавец или завод-изготовитель, или иная организация, ИП, импортер, проводят экспертизу товара за собственный счет. Закон гласит, что если имеет место спор, то услуги экспертизы оплачиваются сервисом. Все эти мероприятия вы должны пройти в период досудебного разбирательства. В том случае, что если экспертизой не будет подтверждена обоснованность ваших требований, то платить за нее придется вам. Не стоит отказываться, или слишком активно требовать ее проведение. Пусть подобное требование выдвинет суд или ОД, Однако если она все же неизбежна, то вы обязаны принимать в ней непосредственное участие. Во время процедуры вы обязаны задавать вопросы, аргументировать. Именно это поможет добиться правильного решения ОД;

- Если для суда ваши доводы окажутся убедительными, то вы должны настоять на том, чтобы решением суда сделка купли-продажи была расторгнута. Во время судебного разбирательства нужно вести себя вежливо и уважительно. Разумеется, к предстоящему процессу нужно готовиться тщательно. Приложите максимум усилий и соберите все необходимые доказательства о том, что ваш автомобиль постоянно ломается;
- После того как суд вынесет свой вердикт в вашу пользу, следом составляете заявление в службу судебных исполнителей;
- Выполнив все действия, вы можете рассчитывать на возврат денежных средств и сдачу авто ОД.

Учтите, пакет документов, иски и прочие документы нужны в трех экземплярах. Обязательно настаивайте на подобном отношении и

со стороны ответчика.

С ремонтом телефонов ситуация также часто бывает неоднозначной. Если телефон неисправен, то вы должны идти с ним в сервис и требовать выполнить ремонт на основании гарантии.

В первую очередь, вы требуете при передаче гаджета в ремонт, составить акт приема. В этом документе отображаются сведения о выполнении диагностики устройства.

Проходит время, а сервис тянет сроки, ремонта нет, у мастеров куча отговорок. Они отказываются объяснять причины затягивания ремонта. Мириться с ситуацией нельзя. Вы, как потребитель, должны воспользоваться правом на получение компенсации за приобретенный некачественный товар. Составьте претензию, если ремонт затянулся больше, чем на 45 дней, после того как телефон принят сервисом.

Некачественный ремонт телефона по гарантии, что делать?

Неисправность устранили, но качество работы оказалось настолько низким, что «вылезла» новая неисправность, или старая не была устранена. Если ситуация обстоит именно так, что требуйте проведения сторонней экспертизы. После этого вы должны составить жалобу и направить ее в адрес сервиса. Документ подкрепляется данными экспертизы и сверенным актом.

Претензией называется документ, который составляется потребителем в адрес продавца или сервисного центра. В этом документе отражаются требования о том, чтобы были устранены какие-либо нарушения прав потребителей. Чтобы составить претензию, требуется выполнять рекомендации, которые изложены в статье.

Прежде чем писать претензию, советуем вам очень тщательно изучить права потребителей. Надежным помощником будет Закон «О защите прав потребителей».

Если вы не можете самостоятельно разобраться в юридических тонкостях или в деталях, не стесняйтесь консультироваться у юристов. Обратитесь в общество защиты прав потребителей.

Как правило, такие консультации доступны и, чаще всего, бывают совершенно бесплатными. Не экономьте свое время, воспользуйтесь советом. Возможно, обращение в суд окажется напрасной тратой времени и денег.

Обратите внимание!

После того, как вы внимательно изучили действующее законодательство, имеет смысл общение с продавцом или сотрудниками сервисного центра в устной форме. Объясните свои претензии. Нередко грамотного общения в большинстве случаев достаточно.

Продавцы не заинтересованы в судебном разбирательстве. Попробуйте решить вопрос мирно. Ссылайтесь на законы, акцентируйте на том, что вы уже воспользовались юридической консультацией.

Если на ваши реплики и предложения решить проблему мирным путем, реакции нет, переходим к активным действиям. Пишем претензию.

Претензия на некачественный ремонт телефона по гарантии как написать?

Данный документ нужно составить в письменном виде и в двух экземплярах. Написать текст вы можете в произвольной форме. Это можно сделать непосредственно в магазине, или дома. Но экземпляров должно быть два.

Важные нюансы, о которых мало кто знает:

- Найдите правый верхний угол, и в нем прописываете адресата и указываете свои данные, как о заявителе;
- Теперь пишете заглавие документа. Оно пишется после того, как данные были заполнены. Слово «ПРЕТЕНЗИЯ»

расположите строго на середине, после чего излагаете суть самого заявления (пишете дату покупки, название модели и причины, которые вынудили составить жалобу). Обратите внимание! Вы должны зафиксировать данное обращение, для этого (если вы в магазине) обратитесь к другим покупателям, которые могут быть свидетелями, или сделайте запись на диктофон;

- Основной целью документа является требование возврата денег или обмен неисправного товара (телефона);
- Ставите свою подпись и дату.

Единого образца претензии нет, поэтому вы можете ее расширить или дополнить. Это ваше право.