

Дилер отказывает в гарантийном ремонте автомобиля



Ни одна покупка товара в специализированном салоне не обходится без выдачи ряда документов. Так, приобретая машину, покупатель получит на руки договор купли-продажи, чек, документ о страховании покупки, договор на получение кредита (если покупка совершена в кредит), гарантийный талон или сервисную книжку, ПТС, прочее.

Опытные продавцы обязательно знакомят покупателя с правилами предоставления бесплатного ремонта. Также они сообщают название, адрес и контактный телефон специализированного сервисного центра, который, в случае необходимости, примет автомобиль на гарантийный ремонт.

Что делать, если в ремонте автомобиля по действующей гарантии отказали?

Получая отказ в бесплатном ремонте автомобиля в гарантийный период, потребуйте уточнения причин такого отказа.

Получив информацию о причинах, вы сможете реально оценить действия продавца. Чтобы получить обоснованные выводы о причинах отказа, направьте продавцу претензию. Ответ на претензию – обязательное действие продавца. В нем он обязан объяснить причины отказа.

Изучив приведенные продавцом основания для отказа в бесплатном ремонте, вы сможете понять, насколько они соответствуют

Закону. Если сделать самостоятельно не получится, проконсультируйтесь со специалистами.

Если проанализировав основания отказа, специалисты придут к выводу, что действия продавца имели незаконный характер – подавайте исковое заявление в суд. Основное требование, выдвигаемое к ответчику – выполнение ремонта по гарантии.

Кроме основного требования, у вас есть возможность требовать возврата денег, затраченных на приобретение машины. Такое требование может быть выдвинуто продавцу в особых случаях.

Возмещение убытков, которые вы понесли в связи со сложившимися обстоятельствами, например, оплата аренды машины, также может быть выдвинуто к ответчику, как одно из требований иска.

Обратите внимание! Направлять претензию продавцу не обязательно, так как такого требования в Законе не предусмотрено.

То есть, если вы имеете все основания считать, что отказ в гарантийном ремонте был незаконным, сразу подавайте заявление в суд, минуя написание претензии продавцу.

Решение проблемного вопроса с дилером и предоставление гарантийного ремонта.

Если вам отказали в ремонте по гарантии, это еще не повод обращаться в суд.

Дело в том, что существует несколько надежных способов воздействия на продавца, которые приведут к желаемому результату. Такие способы известны уже достаточно давно, но иногда они действуют безотказно.

Важно! Ни в коем случае не пугайте продавцов или сотрудников сервиса, это бесполезно. К тому же вы еще можете поплатиться за свои действия, так как у каждой компании есть свои юристы, способные доказать, что ваши угрозы были незаконными.

В лучшем случае, вы получите административное наказание. А это вам абсолютно ни к чему, ведь вы просто хотите отремонтировать ваш автомобиль бесплатно. В этом случае вам все же придется прибегнуть к помощи адвоката.

Какими способами давления на исполнителя можно воспользоваться, не прибегая к помощи суда:

- написать письмо в главный офис дилерской компании. В нем вы должны описать вашу конкретную ситуацию и попросить содействия в решении проблемы;
- составить письменную жалобу производителю автомобилей. Кроме причин обращения, озвучите свою просьбу повлиять на дилера и принять ваше авто на гарантийный ремонт;
- предупредите дилера по телефону, что в случае отказа принять вашу машину на ремонт по гарантии, вы обратитесь с исковым заявлением в суд (укажите статьи Закона, на которые вы ссылаетесь, и выскажите ваши конкретные требования);
- если все ваши попытки повлиять на дилера не принесут никакого результата, составляйте исковое заявление в суд (лучше всего обратиться к юристам, которые составят документ в соответствии со всеми нормами Закона);
- последним действенным способом заставить дилера выполнить свое обязательство является суд. Обязательно заручитесь помощью хорошего адвоката.

Конечно, решение проблемы через суд, это не очень приятно, да и без адвоката не обойтись, но что делать, если вам не только отказали в гарантийном ремонте, но вообще сняли машину с гарантии.

Если дилер совершил неправомерные действия, суд обяжет его восстановить гарантийный срок автомобиля, и выполнить безвозмездный ремонт транспортного средства.

Обратите внимание! Случаев, когда покупатель добивается желаемого результата, не так уж и много. Чаще всего

«победителями» в споре становятся дилеры.

Поэтому прислушайтесь к нашему совету, если вы не хотите потерять еще больше денег, чем вам обошелся бы самостоятельный ремонт транспортного средства, не связывайтесь с крупными дилерскими компаниями. Тем более что расходы на адвоката вам точно никто не компенсирует.

Покупателю действительно могут на законных основаниях отказать в гарантийном ремонте, но сделать это беспричинно нельзя.

Так в соответствии со ст. 19 Закона «О защите прав потребителей» покупатель может гарантированно передать свой товар на бесплатный ремонт:

- любой товар гарантированно должен бесперебойно использоваться по своему прямому назначению в течение, так называемого, «разумного срока»;
- под понятием «разумный срок» подразумевается временной период в пределах двух лет;
- в гарантийный период товар должен обслуживаться и ремонтироваться бесплатно;
- кроме этого в период действия срока гарантии, потребитель может потребовать заменить некачественный или вышедший из строя товар, или вернуть деньги.

Гарантийный срок начинается с момента передачи товара покупателю, или с даты, внесенной в договор купли-продажи.

В каких случаях вам могут отказать в гарантийном ремонте?

- При наличии дефектов, которые могли возникнуть только в результате дорожно-транспортного происшествия;
- Если будет обнаружено, что владелец авто использовал топливо, марка которого не соответствует той, что рекомендована производителем (рекомендации записаны в паспорте автомобиля);

- Неисправность автомобиля является результатом воздействия сил природы (стихийные бедствия), пожара, наводнения, прочее, то есть тех факторов, которые относятся к страховым случаям;
- В случае обнаружения следов вмешательства в механизм автомобиля третьих лиц, при попытке самостоятельного устранения неисправностей;
- Превышение пробега автомобиля. То есть в гарантийный период машина должна «пройти» определенный километраж, не более того, что указан в сервисной книжке.

Потребитель имеет право:

- Проводить технический осмотр транспортного средства, находящегося на гарантии, в любых сервисных центрах, а не только в тех, что рекомендованы автосалоном;
- Владелец имеет право установить дополнительное оборудование, только если оно не повлияет на работу машины и не приведет к возникновению неисправностей.

Важно! Если абсолютно уверены, что вашей вины в возникновении неполадок в машине нет, но вам все же отказали в ремонте по гарантии, воспользуйтесь услугами юриста.

Специалисты, хорошо знающие тонкости таких дел, помогут решить проблему не только в сервисном центре, но и в суде, если возникнет такая потребность.

Обратите внимание! Не торопитесь обращаться в суд, остановитесь сначала на написании претензии.

В большинстве случаев претензия, конечно если она составлена специалистом, может привести к тому, что ваши требования будут удовлетворены без суда.

Действует ли продавец в рамках закона, отказывая клиенту в гарантийном ремонте?

Получив отказ в гарантийном ремонте, у покупателя автоматически складывается мнение, что действия продавца незаконны. Но это не совсем правильно.

В Законе предусмотрены случаи, когда товар не могут принять на гарантийный ремонт. И это не является прихотью продавцов.

В данном случае должны быть предоставлены веские доказательства того, что неисправность автомобиля возникла не по вине производителя, а как результат его неправильной эксплуатации.

Для опытного продавца не составит особого труда разобраться с причинами поломок машины. Тем более что запретов в процессе использования автомобиля предостаточно. Все они записаны в сервисной книжке или в договоре купли-продажи.

Хотя доказать нарушение правил эксплуатации машины это еще полдела. Важно подтвердить фактами, что именно из-за этого машина вышла из строя. В этих целях продавец или сервисный центр инициируют проведение специальной диагностики автомобиля.

Если вам отказали в гарантийном ремонте, но при этом не была проведена экспертиза, и продавец не доказал наличие связи между неправильной эксплуатацией машины и ее поломкой, вы имеете право не согласиться с выводами исполнителя.

То есть, можно сделать вывод, что вам отказали на незаконных основаниях. Кроме этого, если вы получили отказ в ремонте конкретного узла автомобиля, но причинно-следственной связи между способом эксплуатации и неисправностью машины не было доказано, это также является нарушением прав потребителя.

Например, вы неправильно ухаживали за кузовом машины или электроникой, то из-за этого вам не могут отказать в ремонте мотора автомобиля.

Если вы хотите отстаивать свою позицию, и доказать

неправомерность действия продавца, следует обратиться в суд. Только там будет определено, насколько незаконными были действия исполнителя.

Просто сообщить суду, что вы не согласны с решением продавца, будет недостаточно. Для этого придется воспользоваться специальными юридическими методами. К ним можно отнести составление мотивированных письменных возражений, постановку специальных вопросов продавцу, прочее.

Важно! Справиться самостоятельно с делом, не имея при этом юридического образования, будет довольно сложно. Поэтому помощь квалифицированного специалиста просто необходима.

Каждый продавец или дилер обязательно имеют в своем штате грамотного юриста, который как раз специализируется на таких делах.

Если вы не имеете особого представления о юриспруденции, и не владеет правовыми знаниями, вами можно легко манипулировать. Поэтому доказательство в суде правомерность действия продавца для их адвоката будет довольно просто.

Обеспечьте себе надежную поддержку в лице хорошего адвоката, и тогда у вас будет шанс доказать свою правоту.