

Гарантийные обязательства на автомобиль по закону



Наличие гарантийных обязательств на автотранспорт является важным элементом успешности продаж для многих мировых компаний – как производителей автомобильной техники, так и их дилеров.

Покупатели же, приобретая новую машину, часто возлагают все свои надежды именно на гарантии, которые предоставляет изготовитель. Это явно выгодная покупка в отличие от поддержанных авто. Таким образом, можно предотвратить множество проблем, возникающих с транспортом.

Но на практике, естественно, встречаются разные случаи, в том числе, и выход из строя новой техники. Поэтому, чтобы избежать волокиты и дополнительной головной боли необходимо хорошо изучить регламентирующие документы и лучше разобраться, на что именно распространяются гарантийные обязательства в отношении автомобилей.

Что собой представляет гарантия на автотранспортное средство?

Федеральный Закон «О защите прав потребителей» (далее Закон) утверждает, что предприятие или его дилер ответственны за работоспособность транспортного средства на протяжении всего гарантийного срока, который оговорен в соглашении.

При этом необходимо понимать, что каждая дилерская фирма ставит свои условия по техническому обеспечению, согласуя их с заводом. Например, перечни узлов и агрегатов, находящихся на гарантии – разные, а сроки бесплатного ремонта расходных материалов в виде ламп или свечей зажигания вообще отсутствуют.

В момент покупки автомобиля клиенту предоставляют вместе с договором о купле-продаже и руководством по эксплуатации сервисный дневник, который регламентируется производителем.

Покупатель найдет там перечень гарантийных случаев, а также требования, при не выполнении которых автовладелец лишается привилегии на бесплатный ремонт техники по гарантийным обязательствам.

И снова у каждого завода свои условия и список гарантий, а требования к владельцу отличаются достаточно существенно. Это и понятно – средства передвижения очень дорогие и отличаются не только качеством, но и модельным рядом, техническими характеристиками.

Поэтому покупателю надо знать о тонкости сделки еще до приобретения дорогого товара. Халатность и равнодушие могут привести к тому, что изготовитель просто снимет с гарантии автомобиль. И тогда владелец останется один на один со всеми возможными неисправностями и даже откровенным браком, допущенным в процессе изготовления машины.

Закон оговаривает возможность возврата авто в течение двух недель с момента приобретения в случае, если произошла поломка, обнаружен брак, изъяны и прочие дефекты, которые возникли не по вине потребителя.

Упомянутые 14 дней являются тестовым периодом, когда возможно более детально ознакомиться с техникой в процессе эксплуатации. Ведь в салоне невозможно сразу оценить все достоинства и недостатки, так как предмет купли-продажи – очень сложный механизм.

При установке автомобиля на гарантийное обслуживание на СТО период диагностики и устранения неисправностей не должен превышать 45 дней. При подозрении на то, что ремонт затягивается, напомните, что работники СТО нарушают Закон.

Обычно при этом они ссылаются на отсутствие запасных

комплектующих. При отсутствии положительной реакции с их стороны, не оттягивая время, оформляйте письмо-претензию на имя руководства. В нем укажите, что предприятие не выполнило свои обязательства по своевременному ремонту в установленные гарантийные сроки.

В результате можете рассчитывать на получение всей уплаченной за автомобиль суммы или требовать замены на аналогичную модель, но уже исправную.

В случае частых, в том числе, и незначительных поломок машины сразу после ее приобретения обращайтесь в салон, где брали технику и требуйте замены или возврата денег.

Законодатель установил, что если новая машина не эксплуатировалась по причине различных поломок в течение 30 дней в каждом гарантийном году, то ее можно причислять к изделиям ненадлежащего качества. Требуйте обмена или всей уплаченной суммы.

При обнаружении даже одного существенного дефекта предъявляйте претензии к дилеру, продавшему технику, с требованием обмена на новую.

Термин «существенный» недостаток означает:

- повторяющийся изъясн, при котором выходит из строя один и тот же агрегат;
- множественные поломки разных механизмов, в результате чего автомашина не пригодна к эксплуатации;
- исправление поломки, которая приводит к непропорционально большим затратам средств, времени и сил.

Не исключается вариант отказа сотрудников СТО выполнять ремонтные мероприятия на автомобиле, находящемся на гарантии. Свое нежелание исправить недостаток они мотивируют тем, что на данный дефект гарантийные обязательства не распространяются.

Соответственно, владелец автомобиля должен заплатить за проведение ремонта из собственного кармана. При этом он обвиняется в неумении водить, также работники акцентируют внимание на плохом качестве топлива и даже некачественных дорогах.

Разобраться неискушенному человеку в данных перипетиях очень сложно. Поэтому Закон предлагает провести независимую экспертизу, в задачу которой и входит выяснение причин поломки и виновной стороны. При этом СТО попытается отказать в проведении диагностики, ремонта автомобиля по гарантии, заметив неуверенность клиента или его юридическую неподготовленность.

Если экспертиза установит, что отказ в ремонте по гарантии на СТО неправомерен, то это станет абсолютным основанием для обмена на другое авто или возврата всей денежной суммы, уплаченной за товар ненадлежащего качества.

После начала ремонта при каждом посещении СТО требуйте предъявления всех документов с целью ознакомления, нарядов на виды работ, осуществлявшиеся с автомобилем. Для внимательного изучения возьмите акты домой, и оставьте их у себя, как документальные факты.

При отсутствии подобных бумаг часто невозможно доказать свою правоту в судебном порядке. В тоже время изготовитель, продавец и СТО могут избежать ответственности за свою халатность.

Главные причины, при которых дилер или сервисный центр имеют право отказать автовладельцу в проведении ремонта машины, находящейся на гарантии:

- машина ремонтировалась в случайных СТО, не имеющих отношения к официальной дилерской сети компании;
- нарушение нормативов проведения планового технического обслуживания, которое предусмотрено схемой завода-изготовителя автотехники;

- проведение самостоятельного ремонта с установкой не оригинальных узлов и агрегатов, использование некондиционного топлива, моторного масла;
- нарушение требований инструкции по эксплуатации автомобиля;
- неправомерное изменение технических параметров.

На практике известно, что при отказе в ремонте автомобиля по гарантии, покупателю не возвратят и деньги. Поэтому настаивайте на проведении независимой экспертизы в научных лабораториях или исследовательских организациях.

Только здесь смогут дать квалифицированную оценку неисправности и сделать грамотные в юридическом отношении выводы.

Но не стоит обольщаться, что результаты могут быть положительными для заявителя. Тогда владелец авто должен будет оплатить все расходы на проведение технической проверки. Последней инстанцией станет суд, куда и обращаются с иском заявлением.