

Гарантийные обязательства на ремонт автомобиля в РФ



Все, что создано руками человека, рано или поздно выходит из строя. Не обходит стороной эта участь и автомобили. Любой автовладелец мечтает о том, что его любимая машин продержится как можно дольше.

Когда речь заходит о гарантийном периоде, считается, что на это время собственник авто может забыть о проблемах с ремонтом и лишних растратах. В этот период решение проблем берет на себя производитель или продавец. Хотя, не всегда все получается гладко, потому что гарантийный срок хранит в себе много неожиданных нюансов.

Гарантийные обязательства продавца на ремонт автотранспортного средства

Производитель или продавец, передавая товар покупателю, берут на себя ответственность за качество товара.

То есть гарантийные обязательства – это своеобразная ответственность исполнителя за то, что товар будет служить потребителю долго, а в случае необходимости в гарантийный период все проблемы и расходы с ремонтом автомобиля исполнитель берет на себя.

В реальности передать автомобиль на гарантийный ремонт, и получить его исправным в кратчайшие сроки не всегда так просто, как должно быть.

Какими бы знаменитыми ни были производители, им не выгодно тратить довольно большие средства на замену каких-то крупных

блоков авто. Намного проще заменить сломанную деталь и все.

Да и сам гарантийный ремонт стоит достаточно дорого, как для производителя, так и для сервисных центров. Поэтому слишком большого рвения в бесплатном устранении неполадок автомобиля вы не увидите.

Дилеров, которые занимаются реализацией автомобилей, больше всего интересует процесс продажи своего товара, а не процедура его гарантийного ремонта, что уж говорить о сроках выполнения ремонтных работ.

Кроме этого дилеры, несмотря на наличие установленного изготовителем гарантийного срока, часто сами устанавливают сроки и условия выполнения ремонта по гарантии.

Если вы сдаете авто в ремонт, будьте предельно внимательны, особенно изучая все документы, содержащие сроки и условия выполнения ремонта.

Не подписывайте договор до тех пор, пока не согласуете с исполнителем все интересующие вас моменты.

Прежде всего, для уточнения сроков, поинтересуйтесь в других автомастерских, сколько будет длиться устранение неполадок, которые возникли в вашем авто, в их мастерской за деньги.

При передаче машины в сервисный центр заключается письменное соглашение между сторонами, в котором обязательно прописывается срок выполнения необходимых работ.

Если предложенные исполнителем сроки вас не устраивают и, тем более, если они установлены в разрез с законодательными нормами, не подписывайте договор, а обратитесь в организацию по защите прав потребителей.

В практике осуществления ремонта по гарантии выделяют три вида сроков:

- Гарантийный срок, предусмотренный Законом;

- Гарантийный срок, установленный изготовителем товара;
- Гарантийный срок, установленный продавцом.

Давайте более подробно рассмотрим каждый вид гарантии.

Первый вид гарантии – по Закону.

В Гражданском кодексе РФ устанавливается гарантия на машину сроком в 6 месяцев. То есть, не имеет значения, какой марки или модели ваш автомобиль, вы можете в положенные полгода обратиться к продавцу, с требованием устранить неполадки безвозмездно.

Второй вид гарантии – от изготовителя.

Существует два распространенных типа гарантии от производителя.

Первая – европейская, предусматривает гарантию сроком до 2 лет. Какой пробег имеет автомобиль на момент обращения с требованиями о ремонте, при данном типе, не имеет значения.

Азиатски тип гарантии более долгосрочный – три года или при наличии пробега автомобиля в 100 тысяч км.

На выпускаемые в России автомобили на переднем приводе устанавливается гарантия сроком в три года. Пробег, при этом, ограничивается 50 тысячами км. Стоит отметить, что данный лимит пробега в России обычно заканчивается ранее трех лет.

Третий вид гарантии – от продавца.

Если ознакомиться с законодательными актами, можно заметить, что срок гарантии устанавливает производитель. Только в том случае, если он этого не сделал, эту обязанность может взять на себя продавец.

Но когда гарантия назначается дилером, она не должна быть меньше по срокам, чем то, что обычно определяется изготовителем.

Если вас привлечет реклама дилеров, в которой говорится о бесконечной гарантии на автомобиль, задумайтесь, скорее всего, это просто пиар-уловка.

Когда продавцы сами устанавливают сроки, они, само собой, должны себя подстраховать. Поэтому в цену машины изначально закладываются все предполагаемые риски. Не в интересах дилера сильно тратиться на гарантийный ремонт.

В большинстве случаев большой срок гарантии предполагает ограниченный перечень гарантийных случаев.

Например, если в рекламе автосалона говорится о сроке гарантии в 10 лет, не рассчитывайте на оказание гарантийных услуг по любому поводу. Скорее всего, бесплатные услуги будут оказываться за редким исключением.

Если у потребителя есть право выбора сервисного центра, где будет производиться гарантийный ремонт, предпочтение стоит отдать тому центру, с которым не составлялось письменное соглашение.

Если сроки ремонта не указаны, ремонт должен осуществляться незамедлительно.

В соответствии с законодательными актами срок ремонта автомобиля должен быть минимальным (при этом учитывается способ проведения ремонтных работ).

Это объясняется следующим образом – машина ремонтируется столько времени, сколько по заводским нормативам отводится времени на выполнение таких операций.

Таким образом, срок гарантийного ремонта приравнивается к минимальному периоду, в течение которого данные неполадки могут быть устранены.

Определением этого срока лучше заняться уже после окончания работ. Он зависит от нормо-часов фактического ремонта машины.

Данные о фактическом ремонте необходимы как доказательство в случае возникновения проблем с качеством оказанных услуг.

Когда вы сдаете машину в ремонт, вам обязательно выдается один из двух экземпляров заказа-наряда или заявки на проведение ремонтных работ (Постановление Правительства РФ от 11.04. 2001 г. № 290 «об утверждении правил оказания услуг (выполнение работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств»).

В заявке или заказе-наряде вы должны указать все недостатки, которые были обнаружены в вашем авто. Подтвердить наличие данных недостатков обязан инженер по гарантии. Если вам такие документы не выдаются – ваши права нарушены.

Сервисный центр, принимая авто на гарантийный ремонт, обязан составить специальный акт о приеме-сдаче товара. В документе указываются все имеющиеся видимые повреждения машины, а также комплектующие автомобиля.

Важно! Заказ-наряд должен оформляться один раз при приеме машины. В случае требования исполнителя составит новый документ – смело отказывайтесь, так как данные требования незаконны.

Предлагая заключать новые заявки, ремонтники пытаются снять с себя ответственность за возможный некачественный ремонт автомобиля.

Не принимайте авто после ремонта без соответствующей случаю документации (заказ-наряд, акт о выполнении работ по ремонту, прочее).

Не имеет значения, как буде называться документ, который вам выдадут вместе с машиной.

Проследите, чтобы было два экземпляра данного документа. Один из них должен быть передан вам. Этот документ должен содержать сведения, о которых говорится в ст. 20 Закона «О защите прав

потребителей.

Документ, выдаваемый сервисным центром при возврате машины, содержит следующие сведения:

- Дата обращения потребителя в сервисный центр;
- Дата передачи авто на ремонт;
- Дата выполнения ремонтных работ, подробное описание, какие недостатки были устранены;
- Дата возврата машины владельцу после проведения гарантийного ремонта.

Важно! Проверьте наличие в документе обязательных сведений о дате сдачи машины и дате ее возврата, а также наличие перечня запчастей, которые были заменены.

Особенности гарантии

Ни для кого не секрет, что автомобиль — это довольно сложный механизм, состоящий из тысячи деталей. Некоторые из них служат довольно долгое время, а другие изнашиваются катастрофически быстро.

В обязательствах на проведение гарантийного ремонта, эти условия должны обязательно указываться.

Запчасти, которые имеют небольшой срок эксплуатации, обычно не подлежат гарантийному ремонту, а если такие работы и предусмотрены, то с некоторыми особенностями.

В автомобиле есть комплектующие, не подлежащие ремонту по гарантии. К ним относятся:

- приводные ремни;
- фильтры;
- различные лампочки;
- свечи;
- масла и прочие жидкости;
- тормозные колодки;
- все предохранители.

Довольно много нюансов есть в устранении недостатков, связанных с лакокрасочным покрытием автомобиля.

В большинстве случаев, гарантия на такое покрытие составляет такой же срок, как на весь автомобиль в целом.

Но при этом, есть небольшая особенность, которая касается сквозной коррозии.

Когда речь идет о сквозной коррозии, то срок гарантии может быть больше, чем общий срок в 2-5 раз.

Может показаться, что таким образом производитель проявляет заботу о своих покупателях. Но не все так гладко, как кажется. Гарантийный срок, в данном случае, будет действовать при проявлении сквозной коррозии.

Что означает сквозная коррозия? Это когда кузов проела ржавчина до такой степени, что сквозь образовавшуюся дыру можно продеть палец.

Обычная ржавчина, которая образовалась на поверхности, не принимается во внимание.

Не всегда можно понять, хорош ли тот факт, что на ЛКП установлен длительный гарантийный срок. Тем более с учетом наших российских дорог и климата.

Например, если у вашей машины появились механические повреждения или дефекты из-за воздействия химических веществ – гарантия не действует. Но если машина потеряла свой яркий цвет из-за высоких температур, или железо начинает крошиться из-за мороза, то данный случай будет считаться гарантийным.

Обратите внимание! Когда зимой коммунальщики следят за состоянием дорог, они не беспокоятся о состоянии ваших машин, и смело используют химические реагенты. Те вещества, которые легко разбивают лед, также негативно воздействуют на металл.

Но если вы обратитесь к исполнителю с требованием ремонта

прогнанных порогов или днища авто, скорее всего вам будет отказано.

Если вы настойчивы – обращайтесь в организации, которые следят за состоянием зимних дорог. В данном случае их вину в разрушении корпуса авто можно будет доказать, хотя и не совсем легко.

В соответствии с российским законодательством, ремонт машины в сервисном центре по гарантии не может длиться более 45 дней.

Если исполнитель начинает доказывать, что ремонт в данный временной период не возможен, то их доводы не могут быть законными.

Обратите внимание! В том случае, когда исполнитель отказывает вам в осуществлении ремонта по гарантии, или затягивает сроки, вы имеете полное право требовать возврата денежных средств, затраченных на приобретение машины или обмена автомобиля.

Когда вы постоянно сталкиваетесь с обнаружением поломок в новой машине, задумайтесь о ее возврате продавцу. Частые поломки говорят о низком качестве товара.

Кроме этого, если ваше авто находится в ремонте в течение гарантийного срока в совокупности до 30 дней в году, вы можете также требовать возврата денег.

Как мы уже упоминали выше, гарантийный ремонт может длиться не более 45 дней.

Но что делать в той ситуации, когда исполнитель пропустил все возможные сроки?

В таком случае законом предусмотрены определенные наказания. Речь идет о выплате неустойки. Ее размер приравнивается к 1 % от стоимости автомобиля за каждый просроченный день.

Важно! Исполнитель не реагирует на ваши требования в выплате неустойки – обращайтесь в суд. В данном случае, если суд

примет решение в вашу пользу, исполнителю придется заплатить штраф, который приравнивается к половине стоимости иска.

Описанная ситуация возможна только в случае превышения установленного срока ремонта по гарантии.

Как поступить в ситуации отказа исполнителя принимать машину на ремонт, если аргументом со стороны автосалона является неправильная эксплуатация машины владельцем?

Требуйте проведения экспертизы, и обязательно лично присутствуйте при данной процедуре.

Если вы не согласны с результатом проведенной автосалоном экспертизы, иницируйте независимую диагностику.