

Гарантийный ремонт авто согласно законодательству РФ



Установка гарантийного срока на продукцию – это не обязательное требование к ее изготовителям. Но как мы знаем, в большинстве своем, любой товар имеет свой гарантийный срок. Относится это и к автомобилям.

Что собой представляет данный срок? В период действия гарантии потребитель имеет право требовать от производителя, продавца, дилера или уполномоченной производителем организации обеспечения бесплатного ремонта продукции, которая вышла из строя.

Кроме этого требования, в случае наличия серьезных поломок, покупатель может требовать снижения стоимости товара, замены его на качественный или полный возврат денежных средств, потраченных на его приобретение.

Когда новый автомобиль неожиданно ломается, покупателю необходимо обратиться к продавцу, в сервисный центр или другую уполномоченную организацию для того, чтобы они безвозмездно устранили возникшие неполадки.

Обращение с требованием о гарантийном ремонте должно быть составлено в письменном виде (2 экземпляра).

Особенности гарантии, предоставляемой на автотранспортные средства

На какие транспортные средства устанавливается гарантийный срок?

Приобретая автомобиль, обратите особое внимание на гарантийные условия. Хотя необходимость установления гарантийного срока на ремонт автомобилей закреплена на законодательном уровне, ремонт различных транспортных средств осуществляется на основании особых условий. То есть каждый отдельный случай имеет свои характерные особенности.

Покупатель, который приобрел новый автомобиль у официального представителя производителя данного товара, обязан с особой тщательностью отнестись к выполнению условий пользования товаром в гарантийный срок.

Важно! Каждый потребитель должен знать свои права, которые касаются ремонта автомобиля в установленные производителем (продавцом) сроки.

Что означает понятие «гарантия»?

Официальные офисы, которые выступают от имени производителя, или дилеры (продавцы) берут на себя обязательство по выполнению безвозмездного ремонта приобретенных у них автомобилей, замены отдельных деталей или запчастей в гарантийный период, установленный изготовителем или продавцом.

При этом не стоит рассчитывать на то, что уполномоченные производителем организации будут постоянно бесплатно устранять мелкие поломки в течение всего гарантийного периода.

Если бы условия были именно такими, то любая организация несла колоссальные убытки, производя постоянный бесплатный ремонт товара, находящегося на гарантийном сроке.

Чтобы не допускать перерасхода средств, выделяемых производителем на гарантийный ремонт, прописываются специальные условия. Только при наличии тех или иных условий исполнитель обязан выполнить требования потребителя.

Обратите внимание! Продавец обязан ознакомить покупателя с условиями оказания бесплатных услуг по ремонту в момент

приобретения автомобиля и составления договора купли-продажи.

Как долго может длиться гарантийный срок?

В практике определения гарантийного срока на товар известно о двух типах гарантийного периода:

- **Гарантийный срок по европейскому типу.** Когда осуществляется определение срока по данному типу, покупатель имеет право на двухлетнее обслуживание и ремонт автомобиля за счет исполнителя (производителя, продавца, сервисного центра). Пробег автотранспорта, в данном случае, не имеет значения;
- **Гарантийный срок по азиатскому типу.** При данном типе установления сроков, период бесплатного ремонта длится три года. Но пробег автомобиля, при этом, не может превышать 100 тысяч км.

В нашей стране зарубежные производители, через свои официальные представительства, практикуют установление срока гарантии по азиатскому типу (3 года или пробег в 100 тысяч км.).

Как происходит процедура возврата автомобиля по гарантии?

Когда покупатель начинает использовать свой автомобиль по его прямому назначению, неожиданно могут проявиться недостатки, которые, скорее всего, являются результатом производственного брака.

Если такие недостатки обнаружены в течение 15 дней с момента заключения договора купли-продажи между продавцом и покупателем, потребитель имеет законное право требовать замены автомобиля.

При этом не важно, насколько серьезны повреждения, это могут быть даже небольшие нарушения целостности корпуса автомобиля, прочее.

К сожалению, недостатки проявляются после более длительной эксплуатации. На что имеет право покупатель в сложившейся ситуации:

- **Заменить автомобиль могут в том случае, если проявившиеся недостатки невозможно устранить. Для этого обязательно проводится специально экспертиза;**
- **Замена возможна в случае превышения исполнителем сроков гарантийного ремонта.**

Важно! Срок гарантийного ремонта не может превышать 45 дней;

- **Если ТС было на гарантийном ремонте в сумме более 30 дней за год;**
- **Одна и та же поломка автомобиля происходит постоянно на протяжении гарантийного срока.**

Обратите внимание! Продавец автомобиля не имеет законного права требовать денежную компенсацию с покупателя за то, что себестоимость автомобиля за время его эксплуатации была снижена.

Когда владелец отдает свой автомобиль на гарантийный ремонт, он имеет полное право контролировать ход осуществления ремонтных работ, но при этом он не может вмешиваться в данный процесс (п. 31 Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, утвержденных Постановлением Правительства от 11.04.2001 г. № 209).

Владелец авто может находиться в производственных помещениях, но при этом должны быть соблюдены правила техники безопасности, противопожарной безопасности и санитарные нормы. Потребитель не должен нарушать технологический режим работы.

Если вы постоянно наблюдали за ремонтом автомобиля, то оформление акта приема-передачи товара, как это положено в других случаях, не обязательно.

Сервисные центры не всегда спешат прислушаться к требованиям потребителя, иногда даже доходит до фальсификации некоторых фактов.

Например, если вы оставите автомобиль на ремонт, без предварительной экспертизы, и не будете наблюдать за процессом устранения неполадок, то нерадивые ремонтники могут намеренно нанести механическое повреждение комплектующим частям автомобиля, испортить топливо водой или маслом, прочее.

Именно поэтому, прежде, чем передать машину в сервисный центр, иницилируйте проведение экспертизы, в случае, если ремонтники не делают это самостоятельно.

Во время проведения осмотра авто составляется специальный документ, в который вносятся сведения о комплектности ТС, внешних повреждениях и дефектах, запасных деталях, их названиях, описании, стоимости.

Кроме этого необходимо внести данные о наличии топлива, пробеге, комплектации авто ценным имуществом (видеорегиистратор, музыкальным оборудованием, радаром, прочее).

Когда вы забираете авто после ремонта, потребуйте составления подобного документа. На графическом рисунке, который представляет собой отображение поверхности ТС, отмечают внешние повреждения (царапины, вмятины, прочее).

Обратите внимание! Уделите особое внимание информации, которая вносится в акт передачи автомобиля.

В документе должна быть вся информация о том, что имеется в авто, и что должно остаться при его возврате. Если такого акта нет, сервисный центр не будет отвечать за сохранность предметов, не указанных в документе.

Важно! Убедитесь, что на машине не появились дополнительные повреждения.

Если исполнитель будет утверждать, что он не отвечает за наличие повреждений, которые не видны из-за загрязненности авто, знайте – такое условие не является законным.

В данном случае проще всего потребовать мойки авто. В противном случае не соглашайтесь с данной записью в акте, зачеркивайте ее и только после этого ставьте свою подпись.

Если вам предложили оплатить мойку автомобиля, не соглашайтесь, это требование незаконно, исполнитель вообще не имеет права навязывать потребителю любые дополнительные услуги (ст. 16 Закона).

Сервисный центр должен самостоятельно позаботиться о выявлении всех недостатков и внешних повреждений автомобиля. А вот когда вы уже забираете авто из ремонта, займитесь его осмотром сами, так как это в ваших интересах.

Обратите внимание! Если вы обнаружили при возврате дополнительные повреждения, которых не было при сдаче авто в ремонт, ответственность за каждое новое повреждение несет исполнитель.

В практике гарантийного ремонта автомобилей известно о таких случаях, когда потребители списывали появление повреждений, которые не были указаны в акте, на нерадивость исполнителя. В результате чего, иногда даже приходилось полностью перекрашивать автомобиль.

Владелец авто и исполнитель обязаны совместно производить осмотр ТС после его ремонта (п. 32 Правил).

В случае обнаружения недостатков, замены деталей, отсутствия некоторых комплектующих, собственник немедленно указывает на это исполнителю.

Все обнаруженные вами дефекты необходимо внести в акт приемки-передачи авто. Делается это для того, чтобы в случае необходимости вы могли доказать свои претензии.

Не указав выявленные недостатки в официальном документе, вы, таким образом, лишаете себя возможности потребовать их устранения. Если у вас есть претензии к исполнителю, составляйте их незамедлительно.

В практике гарантийного обслуживания потребителей известно о многих случаях нарушения их прав.

Владельцы автомобилей довольно часто обращаются в федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей. В своих жалобах они высказывают недовольство по поводу отказа в выполнении гарантийного ремонта автомобилей продавцами, сервисными центрами или другими уполномоченными организациями.

То есть, исполнитель не торопится выполнять свои прямые обязательства, которые он брал на себя при заключении договора купли-продажи товара.

Подведя итоги рассмотрения данный жалоб и после фиксации фактов нарушения прав потребителей, федеральная служба указывает на следующие факты.

Проанализировав условия выполнения гарантийного ремонта, которые указываются в большинстве договоров купли-продажи, следует отметить, что многие из них не соответствуют положениям Закона «О защите прав потребителей», принятом в РФ.

Основные нарушения, которые были зафиксированы федеральной службой, при изучении условий оказания гарантийного ремонта:

- Исполнитель некорректно определяет последствия нарушения потребителем основных условий эксплуатации товара, его хранения и транспортировки, воздействия третьих лиц или по другим причинам. Речь идет о неправомерном снятии товара с гарантии, признание гарантии недействительной или утратившей свою силу, прочее. При этом несостоятельно доказательство совершения или не совершения потребителем действий, нарушающих правила использования товара (абз. 2 п. 6 ст. 18 Закона «О

защите прав потребителей», ст. 476 и ст. 319 Гражданского кодекса Российской Федерации);

- Потребитель лишается возможности предъявлять продавцу требования, указанные в п. 1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»;
- Наличие обязательств непреодолимой силы, что идет в разрез с п. 3 ст. 401 ГК РФ;
- Продавец установил другой, меньший по продолжительности срок гарантии, в отличие от того, что был установлен изготовителем. Причем данный срок распространяется не только на весь товар в целом, но и на его детали и комплектующие. Нарушения наблюдаются также в форме установления гарантийного срока и единиц измерения (годы, месяца, километры), и форме введения других единиц измерения срока, которые не были предусмотрены производителем. Что является нарушением п. 7 ст. 5 Закона «О защите прав потребителей»;
- Продавец оговаривает условия, вследствие которых он не несет обязательства по гарантийному ремонту в случае возникновения поломки не по вине производителя или исполнителя.

То есть гарантийный ремонт, по условиям исполнителя будет выполнен только в том случае, если поломки возникли как результат действия производителя товара (брак, заводской дефект, прочее).

Данное условие является нарушением законодательных актов.

Кроме перечисленных выше нарушений, федеральные службы обнаружили ряд других нарушений законов РФ, которые касаются защиты прав потребителей в сфере гарантийных обязательств продавцов автомобилей.

В данном случае можно говорить о следующих нарушениях:

- Продавец или коммерческая (некоммерческая) организация, которая не является производителем товара, самостоятельно устанавливает свои нормы и правила прохождения технического обслуживания. В частности, это касается периодичности проведения ТО автомобилей (ст. 7 Закона «О защите прав потребителей» и ст. 18 Федерального закона «О безопасности дорожного движения»);
- Продавец или другая организация, которая также занимается продажей автомобилей, а также берет на себя обязательства по гарантийному ремонту и обслуживанию товара, осуществляет ТО транспортных средств, ставит условие обслуживания ТС только в указанных ими предприятиях (п. 6 ст. 18 закона, п. 2 ст. 476 ГК РФ);
- Продавец или иная организация, занимающаяся продажей автомобилей, выполняющая гарантийные обязательства продавца (производителя) устанавливает условие приобретения комплектующих, осуществления ремонта, оказания услуг по антикоррозийной обработке авто, установке подкрылок, радаров, камер заднего вида и сигнализаций только у данного продавца или организации, которая выполняет функции продавца (производителя), а также у тех организаций, на которые указывает данный продавец (п. 6. ст. 18 Закона, п. 2 ст. 476 ГК РФ);
- Продавец указывает на то, что он отвечает только за гарантийный ремонт отдельных комплектующих частей автомобиля и его деталей.

При этом говорится, что производитель товара обязуется предоставить гарантию на товар в целом, на все его комплектующие и запчасти без каких-либо исключений, если поломка произошла в гарантийный период.

В каких случаях составляется претензия?

В большинстве случаев претензия направляется при обнаружении в

автомобиле дефектов или неполадок во время использования авто по его прямому назначению.

Составление претензии может понадобиться в том случае, когда вы отдаете авто на гарантийный ремонт. В этом документе вы можете указать не только на наличие недостатков, но и выдвинуть свои требования по предоставлению услуг.

Составляйте претензию в таких случаях:

- Если исполнитель отказывается принять товар на гарантийный ремонт;
- Сроки гарантийного ремонта превышены;
- Если двигатель авто стал работать с перебоями уже в первые месяцы эксплуатации, хотя по гарантии срок его безотказной работы составляет три года;
- Когда в гарантийный период нарушилось лакокрасочное покрытие багажника (по вине производителя), или перестал работать стеклоподъемник. Данные недостатки должны быть устранены в течение 45 дней.

Как правильно составить претензию?

Не существует специальной формы претензии, или какого-то официального бланка. Данный документ составляется в свободной форме. Хотя при этом он должен содержать некоторые обязательные пункты.

- **«Шапка» претензии должна включать в себя:**
 - наименование организации, на имя которой направляется претензия;
 - личные данные потребителя, контактные сведения;
 - название документа – Претензия.
- **Тело документа содержит следующие данные:**
 - данные о продавце (наименование и адрес);
 - название товара;
 - дата приобретения товара;

- гарантийный срок, условия сервисного обслуживания;
- какие неисправности обнаружены;
- какие меры предпринимались для устранения неполадок;
- как продавец (дилер) отреагировали на обращение потребителя с требованием устранения неполадок бесплатно;
- законные основания осуществления гарантийного ремонта данного товара.

Обратите внимание! Текст претензии должен состоять из двух частей:

- описательной (указание недостатков);
- просительной (высказываемые требования потребителя).

Из чего состоит описательная часть?

В данную часть запишите информация о дате и месте приобретения товара, проводилось ли гарантийное обслуживание, когда были выявлены недостатки или неисправности.

Выявленные дефекты или поломки описывайте со всеми подробностями.

В части, касающейся выдвигаемых требований, перечислите свои требования, направленные исполнителю.

Кстати, не помешает перечисление законодательных актов, на основании которых вы требуете проведения бесплатного ремонта вышедшего из строя товара.

- **Закончить претензию необходимо списком документов, прилагаемых к основному документу (претензии).**

Далее подпишите претензию и поставьте дату ее передачи исполнителю.

Текст претензии оставляется деловым стилем. Недопустимо выражение эмоций. Потребитель излагает сухие факты, которые относятся к конкретному случаю.