

# Гарантийный ремонт по законодательству РФ



Срок гарантийного ремонта разных товаров – вещь вполне обычная. Каждый покупатель знает, что если в гарантийный срок вещь сломается, то ее можно починить бесплатно, за счет продавца или изготовителя.

Приобретая новый автомобиль в автосалоне, покупатели уверены, что какая бы поломка не случилась в гарантийный период, их машина будет отремонтирована безвозмездно.

Иногда неосведомленность некоторых граждан в условиях гарантийного обслуживания, ставит их в некоторый тупик. Довольно часто люди пытаются доказывать свои права, но безрезультатно.

## Передача на ремонт авто, которое находится на гарантии

**Гарантийному ремонту подлежат те автомобили, в которых был обнаружен заводской брак.**

**Если поломка произошла в результате неправильной эксплуатации, такой случай не считается гарантийным.**

Поломка абсолютно новой машины для владельца как гром среди ясного неба. Что делать, если после покупки прошло совсем мало времени?

**Давайте рассмотрим примерный план действий при поломке нового автомобиля:**

- Если вы обнаружили в машине какой-то дефект, обратитесь в сервисный центр. Для этого вам потребуется написать заявление и приложить к нему свидетельство о регистрации авто, сервисную книжку и гарантийный талон. Изложите ситуацию, указав основные проблемные моменты. При первичном обращении в салоне будет назначено проведение экспертизы. В принципе, это законная процедура, но довольно часто после ее проведения служащие указывают владельцу на негарантийный случай, так как поломка возникла в результате неправильной эксплуатации автотранспорта. Если результаты экспертизы будут именно такими, и вам откажут в гарантийном обслуживании, потребуйте письменное подтверждение. В случае необходимости данные бумаги можно будет использовать в суде;
- Если экспертиза обнаружила заводской дефект, автомобиль примут на гарантийный ремонт. Во время приема машины на ремонт должен составляться акт приема-передачи.

Таким образом, факт приема машины на ремонт говорит о том, что салон обязуется произвести соответствующее ситуации обслуживание автомобиля;

- По окончании ремонта, менеджер салона должен известить вас об этом. Принимая автомобиль внимательно его осмотрите, если что-то вас не устроит, все ваши претензии укажите в акте выдачи машины после ремонта;
- Когда на ваши замечания по поводу некачественно проведенного ремонта в салоне ничего не предпримут, обращайтесь с исковым заявлением в суд. Подтвердите свои требования результатами экспертизы и письменным отказом салона в устранении погрешностей произведенного ремонта.

Покупатели имеют право на гарантийный ремонт вышедшего из строя нового товара, хотя иногда для этого им придется приложить немало усилий.

Что, по сути, означает понятие «гарантия»? Таким образом,

производитель товара подтверждает, что их товар имеет высокое качество, и определяет срок, в течение которого он обязуется бесплатно устранить любую поломку.

Гарантия на различные марки автомобилей обычно бывает разной. Так на автомобили китайского производства гарантийный срок составляет не более одного года. Чаще всего можно услышать о сроке в 3 года. При этом некоторые модели машин производства Кореи имеют гарантийный срок от 5 до 8 лет.

**В салоне производится гарантийный ремонт отдельных узлов и частей автомобиля. Это может быть, например, аккумулятор или покрытие.**

Договор о гарантийном ремонте заключается между покупателем и продавцом (изготовителем) в момент покупки. Но в большинстве случаев, когда человек покупает новенький, блестящий, пахнущий свежей краской автомобиль, он вряд ли думает, что в скором времени такое чудо может выйти из строя.

Поэтому редко кто вчитывается в условия гарантийного обслуживания автомобиля. Именно из-за нашей невнимательности мы часто оказываемся в тупиковой ситуации, когда нам просто отказывают в выполнении, казалось бы, абсолютно законных требований.

**Гарантийный ремонт возможен только в том случае, когда поломка – недоработка изготовителя.**

В случае неправильного использования машины или аварии, никто не обязан ее ремонтировать безвозмездно.

Если у вас возникла необходимость поменять прокладки, сальники, фильтра, свечи или приводные ремни, то вы можете даже не надеяться на гарантийный ремонт.

**Поломки, возникшие в результате езды по некачественным дорогам или из-за заправки плохим топливом, не являются основанием для гарантийного обслуживания. В данном случае ремонт ляжет на**

## **ваши плечи.**

Чтобы обезопасить себя от неприятных неожиданностей внимательно изучайте договор о предоставлении гарантийного ремонта.

### **На что именно в договоре следует обратить внимание:**

- **Автомобиль в течение гарантийного срока не должен ремонтироваться вне сервисного центра.** Любое вмешательство в агрегат автомобиля или его конструкцию осуществляется специалистами сервисного центра, о чем делается специальная запись в сервисной книжке. Ремонт автомобиля собственными силами может иметь неприятные последствия. Поставив новую деталь или заменив одну из комплектующих автомобиля, вы можете добиться только потери права на гарантийный ремонт. Хотелось бы заметить, что услуга в официальном автосервисе будет стоить заметно дороже, чем на простой станции техобслуживания. Это касается и покупки запчастей. На СТО вы сможете купить комплектующие в разы дешевле, чем в салоне. Последний как раз и имеет основную прибыль именно от продажи официальных запчастей;
- **Особое внимание обратите на пункт, касающийся реконструкции ЛКМ.** В нем говорится о том, что покрытие машины подлежит восстановлению только в том случае, когда коррозия не проест кузов полностью. А какой уважающий себя автолюбитель доведет машину до такого состояния. Понятно, что ремонта в обычном автосалоне не избежать;
- **Внимательно прочтите пункт, касающийся сроков выполнения ремонта по гарантии.** По закону он не должен превышать 45 суток. То есть, в отведенный срок сервисный центр обязан: отремонтировать авто, заменить его на другой, или вернуть стоимость машины.

**Срок ремонта может затянуться ровно на то время, которое**

**необходимо для доставки комплектующих из-за рубежа.**

Многие потребители знают, что на время ремонта некоторых товаров, покупателям предлагается временная их замена. Если говорить об автомобилях, то они относятся к перечню товаров, которые не предоставляются во временное пользование. Хотя некоторые изготовители делают это добровольно. Но никаких законных оснований для этого нет.

Отказать в гарантийном ремонте вам могут в следующих случаях: если вы несвоевременно проходили техническое обслуживание в сервисном центре, устраняли поломки на обычных СТО, не выполняли инструкций или запретов, в результате чего могла возникнуть поломка, устанавливали новые детали, изготовленные производителями, не имеющими сертификатов.

Также не подлежит сервисному обслуживанию автомобиль, попавший в ДТП, разбитый в результате аварий природного происхождения, в результате негативного действия на него третьих лиц, если он использовался в качестве гоночного объекта, а также работал в сложных климатических условиях, прочее. К тяжелым климатическим условиям относятся: высокая влажность, наводнения и т. д.

**Обратите внимание! Если вы все же хотите чтоб ваш автомобиль обслуживался в сервисных центрах, выполняйте все необходимые требования.**

Самое главное условие – своевременное прохождение технического обслуживания, указанного в сервисной книжке.

**Что делать, если вам отказали в гарантийном ремонте:**

- **Пишите претензию руководству сервисного центра.** В случае повторного отказа обращайтесь к дистрибьютору, который отвечает за качественное обслуживание клиентов автосалона;
- **Ваши заявления не были услышаны – пишите на завод-изготовитель.** Обычно производители очень заботятся о

своей репутации, поэтому ваше требование будет услышано. Но скорее всего, претензии будут «спущены» обратно дилеру;

- **Когда никак не удается договориться с дилером, прибегните к помощи автоклубов или автомобильных сообществ;**
- **Часто самой действенной силой оказываются средства массовой информации.** Обратитесь в любое печатное или интернет издание. Хотя попробуйте сразу предупредить дилера о своем намерении, и может быть ничего писать не придется.

Срок устранения поломки автомобиля может оговариваться отдельно. Но если такого соглашения нет, то ремонт должен осуществляться незамедлительно (ст. 20 ФЗ РФ о ЗПП).

**Важно! В договоре о приеме авто на ремонт служащие могут дописывать мелким шрифтом сведения о сроке ремонта в 45 дней. Обратите на это особое внимание. Если данные введены без вашего согласия – это нарушение прав потребителя.**

Ст. 16 Закона «О защите прав потребителей» гласит о том, что превышение сроков гарантийного ремонта не допустимо. Часто работники сервисного центра представляют основанием для затягивания сроков ремонта – отсутствие нужных запчастей. Согласно ст. 20 указанного выше Закона, это необоснованная причина.

В том случае если обязанность в проведении гарантийного ремонта возложена на продавца, то он имеет право указать в договоре срок ремонта в 45 дней. Так как автомобиль ремонтирует продавец, срок в 45 дней является законным.

Отведенный срок прошел, а машина не починена, вы, как клиент, имеете право требовать неустойку за каждый просроченный день.

**Кроме этого, превышение сроков ремонта – повод для замены автомобиля или возврата его стоимости.**

Претензия должна содержать сведения о несвоевременном ремонте, то есть, указание того факта, что устранение неполадок не было совершено в указанные сроки. Именно поэтому покупатель выдвигает новые требования (ст. 18 ЗоЗПП).

**На возврат денег у продавца есть 10 дней, а на замену машины выделяется 21 день. Если такая претензия будет оформлена, то, скорее всего, сроки ремонта значительно сократятся.**

Деньги могут быть возвращены покупателю в том случае, если поломка будет существенной. Ее серьезность определяется продавцом. Хотя, если она повторяется несколько раз после ремонта, ее «существенность» сразу становится явной.

**Обратите внимание! Возврат денег гарантирован, если автомобиль находился на ремонте более 30 дней в течение каждого года.**