

# Гарантия на ремонт автомобиля в автосервисе по закону в РФ



Потребитель просто обязан знать свои права, иначе проблем с гарантийным ремонтом будет немало. Часто отдавая машину на ремонт в автосервис владелец авто даже не представляет, с какими трудностями ему придется столкнуться.

Как часто сроки ремонта продлеваются без согласия клиента. Или мастера не разрешают контролировать ход ремонтных работ. Еще одной проблемой является отсутствие запчастей или поставщики везут их слишком долго.

А сколько беды может принести некачественно выполненный ремонт. Последствия могут быть довольно тяжелыми, даже катастрофическими. Машина может сгореть, попасть из-за поломок в ДТП. Как результата – ремонт, ожидания и новые неисправности.

**Зная свои права, владелец неисправного автомобиля сможет легко избежать проблем, навязанных нерадивыми мастерами.**

Проблеме некачественного ремонта можно посвятить отдельную статью.

В автосервисе есть еще одна особенность – вам ремонтируют то, о чем вы не просили, а потом требуют оплатить расходы. Причем доходит до того, что машину просто не отдадут, пока вы не оплатите все непредвиденные расходы, навязанные мастерами.

Исходя из всего вышеизложенного, напрашиваются разные вопросы. Например, можно ли предъявлять претензию автосервису, предусмотрена ли в законе ответственность СТО за неправильные действия?

Кроме этого, хотелось бы узнать, чего может ожидать владелец

машины от сервисного центра при просроченных сроках ремонта, предоставлении услуг низкого качества, прочее.

## **Гарантия, предоставляемая автосервисом на ремонт автотранспортного средства**

**Владельцу автомобиля лучше всего поддерживать отношения с продавцом. Потому что в соответствии с нормами Закона обязательство о гарантийном ремонте берет на себя именно продавец.**

Сервисный центр не может взять на себя гарантийные обязательства, именно поэтому и спрос с них невелик. Согласно Закону «О защите прав потребителей» производители отвечают за то, чтобы их продукция бесперебойно работала в течение гарантийного периода.

Договор, который заключается между покупателем и продавцом, должен содержать условия, соответствующие законодательным нормам. При этом не должно быть ухудшение условий для покупателя. Продавец может их только улучшить.

Если вас заинтересовали условия, на основании которых существует возможность гарантийного ремонта, ознакомьтесь с содержимым сервисной книжки. Этот документ составляется производителем и находится со всей технической и прочей документацией на автомобиль. Стоит отметить, что сроки и условия гарантийного ремонта у разных производителей разные.

**Одним из самых важных этапов в эксплуатации автомобиля являются первые 15 дней после передачи товара покупателю.**

Именно в этот период вы имеете право не только требовать бесплатно устранить проявившиеся неисправности. Вы можете смело требовать заменить автомобиль или вернуть затраченные на покупку средства.

Правда стоит сказать, что поломка не должна быть ничтожной. Если у вас просто перегорела лампочка, вам никто менять машину не будет.

Все неисправности, которые обнаружатся после данного срока, не могут быть поводом для безоговорочного возврата денег или замены машины. Тут уже начинают действовать другие правила.

**Машина отремонтирована не вовремя, то есть исполнитель не успел это сделать в течение 45 дней – требуйте выплаты неустойки, которая равна 1 % от стоимости автомобиля, за каждый лишний день.**

Дело в том, что дилеры хорошо знают законы, поэтому часто манипулируют клиентами, которые мало осведомлены в тонкостях ремонта по гарантии.

Их хитрость иногда доходит до того, что вместо записи о приеме машины на гарантийный ремонт, делается отметка о принятии авто на диагностику.

Довольно часто задержку ремонта связывают с отсутствием в центре необходимых запчастей. Следует отметить, что крупные сервисные центры обычно всегда имеют основные запчасти, которые подвержены быстрому износу и часто ломаются.

Конечно такими запчастями, как двигатели или коробки передач, склады сервисов не забиты, так как эти детали выходят из строя редко.

В случае отсутствия запчастей дилер заказывает их у производителя. Далее все идет по налаженной схеме. Детали заказываются и пересылаются заказчику. Особых проблем не должно возникать. Часто задержки с ремонтом связывают с большой загруженностью сервисных центров.

**Передавая автомобиль на гарантийный ремонт, убедитесь, что в документах записана именно та цель, с которой вы обратились в сервисный центр.**

Если вы решили написать претензию, не забудьте что нужно составлять два экземпляра. Один из них остается вам, а второй вы передаете исполнителю. Кстати, на вашем экземпляре должна стоять отметка о принятии претензии.

В том случае, если вам не подписали претензию, никто не гарантирует, что машина будет продолжительное время находиться, как бы, на диагностике, но никто ремонтировать ее не будет.

**Вам не подписали претензию – забирайте машину. Воспользовались эвакуатором, чтобы доставить машину – требуйте компенсации расходов (обязательно возьмите чек о предоставлении услуг эвакуатора).**

Иногда важно отправлять претензию продавцу по почте заказным письмом с уведомлением. Впоследствии, если вдруг возникнет такая необходимость, эта бумага может стать доказательством в суде.

После ремонта при передаче машины вам должны выдать следующие документы – наряд на выполнение работ (накладная, составленная в программе 1 С) и кассовый чек.

**Если машина находится на гарантийном сроке, в сервисной книжке должна быть сделана запись о произведенных ремонтных работах.**

**Как заполняется наряд на выполнение работ?**

В этот документ вносятся сведения о выполненных работах, затраченном времени, стоимости одного часа и стоимость работы в целом. Кроме этого, в наряд записываются использованные расходные материалы, ГСМ, запчасти.

Далее мастер указывает данные о вашем автомобиле, кто и какую работу выполнял, и кто за что несет ответственность. В конце ставится подпись мастера, дата, печать.

**Выдача машины из ремонта должна сопровождаться передачей владельцу письменного отчета о выполненных работах.**

**Как именно будет оформлен данный отчет, не имеет значения, главное, чтобы он содержал следующие сведения:**

- дату обращения покупателя с требованием осуществления гарантийного ремонта;
- когда машина была передана на ремонт;
- какие работы проводились и когда;
- запчасти и детали, использованные при ремонте;
- дату передачи машины владельцу.

**Какие права имеет клиент при обращении в сервисный центр:**

- В сервисном центре вам не должны оказывать дополнительные услуги, о которых вы не договаривались, тем более, вы не обязаны их оплачивать;
- СТО не имеет права заставлять вас приобретать детали, аргументируя это тем, что в противном случае они не смогут выполнить заказ;
- Когда вы самостоятельно приобрели какие-то запчасти, но они не подходят или имеют плохое качество, персонал сервисного центра обязан вас известить об этом факте. Если вы попросили не выполнять замены до тех пор пока вы не найдете другого выхода, работы, соответственно будут приостановлены. Если исполнитель не предупредил владельца о данной ситуации, он не может использовать данный факт в своих целях. Предположим, что вы сами приобрели деталь для машины, но она оказалась некачественной. Никто вас об этом не проинформировал. Результатом недоговоренности стала новая поломка автомобиля. Понятно, что вы будете недовольны качеством ремонта и предъявите исполнителю претензии. Но СТО не сможет оправдать свои действия тем, что именно вы предоставили им некачественную деталь. Продолжая рассматривать предыдущий пример, стоит отметить, что если вы не прислушались к замечаниям мастеров по поводу плохого качества запчастей, о влиянии их установки на работу машины в целом, СТО может требовать расторжения

договора на выполнение ремонтных работ;

- Если в автосервисе были обнаружены дополнительные неисправности, которые могут стать угрозой вашей безопасности на дорогах, вас должны известить о данном факте. Вы получили информацию, но отказываетесь от дополнительных ремонтных работ, СТО обязана вписать во все возможные документы, относящиеся к ремонту данной машины, сведения об обнаруженных поломках. Записи должны быть подписаны исполнителем и вами.
- Вполне законным является требование о составлении сметы. Ее необходимо изучить, подтвердить подписью и приложить к договору. Кстати если нет указаний на то, что смета приблизительная, она автоматически становится твердой. Твердая смета подразумевает ее неизменность, то есть, вы не можете ее уменьшить, а СТО – повысить. Хотя в некоторых ситуациях повлиять на размер сметы возможно, речь идет об увеличении стоимости запчастей, работы и других нюансах, которые было невозможно предусмотреть. В том случае, когда вы не соглашаетесь изменить твердую смету, СТО может расторгнуть ваш с ним договор через суд. Если исполнитель видит необходимость в увеличении сметы, он обязан вас предупредить. В случае вашего отказа сервис вправе расторгнуть договор. При этом его требование об оплате выполненных работ соответствует нормам закона. Когда вам не сказали, что смета будет превышена, они не могут требовать большей оплаты, чем указано в документе;
- Сроки выполнения ремонтных работ не должны нарушаться;
- Когда на машину были установлены новые детали, вам должны выдать справку-счет;
- Ремонтники обязаны представить вам подробный отчет об использованных запчастях, материалах, прочее. Неиспользованные материалы возвращают клиенту или на них снижается цена;

- Неисправные детали, которые были заменены на СТО, возвращаются клиенту;
- В том случае, если вы недовольны качеством выполненных работ, вы можете требовать проведения специальной проверки. В данном случае оплачивает экспертизу автосервис. Если экспертиза докажет, что все выполненные работы имеют высокое качество, а исполнитель выполнил условия договора, расходы будут возложены на вас. Но если на проверке настаивали обе стороны, то они должны разделить расходы поровну;
- Представляя для ремонта свои запчасти и материалы, СТО несет ответственность за их качество.

Итак, вы, как потребитель, имеете право на оказание вам услуг по ремонту автомобиля, а также требовать выполнения установленных сроков. Но кроме этого, вы можете воспользоваться еще и другими правами потребителя.

#### **Вы можете:**

- Контролировать ход ремонтных работ (нельзя вмешиваться в сам процесс);
- Расторгнуть договор с СТО. Но при этом вы обязаны оплатить все выполненные работы. Если кроме согласованных работ, без вашего ведома, производились еще и дополнительные работы, то вы не обязаны их оплачивать;
- Передача автомобиля состоится только после полной оплаты выполненных работ, за исключением тех, о которых вы не договаривались;
- Получая машину из ремонта, проведите ее полный осмотр. Проверьте, не появились ли какие-то дефекты. Самое главное – оцените работу деталей, которые были отремонтированы или заменены;

- В случае обнаружения недостатков, подмен запчастей, недочета некоторых комплектующих – сообщите об этом исполнителю. Выявленные недостатки должны быть отражены в соответствующей документации. Не спешите указывать на отсутствие претензий. Если вы уже сделали такую запись, то доказать наличие недостатков вы уже не сможете;
- Если у вас есть хоть какие-то претензии по ремонту, обязательно указывайте на них (письменно);
- Иногда недостатки скрыты от потребителя и смогут проявить себя со временем. Так вот, если времени после возврата машины из ремонта прошло немного, пишите претензию на имя исполнителя;
- Если машина утратила работоспособность (полностью или частично), и в этом вина СТО, требуйте предоставления вам другого автомобиля. Выполнить ваши требования должны в течение трех дней. Если сделать это не получится, то вам обязаны возместить стоимость машины или утраченных запчастей в двукратном размере. Кроме этого сервис должен возместить все ваши расходы;
- Когда вы недовольны результатом ремонта, инициируйте проведение независимой экспертизы. Расходы будут на вас;
- В случае просрочки установленных в договоре сроков – требуйте выплаты неустойки за каждый просроченный день.