

# Компенсация за несвоевременный гарантийный ремонт



Во время гарантийного ремонта устанавливается срок, в течение которого будут устранены неполадки и товар вернется покупателю.

Но не всегда сервисные центры выполняют свои обязательства. Как поступить клиенту в случае просрочки всех установленных сроков?

Лучше всего – требовать возврата денежных средств, и выплату неустойки за каждый просроченный день.

**Правильным будет выдвинуть данные требования до того, как вам все-таки вернут товар.**

В данной ситуации исполнитель не должен забывать, что неустойку он оплачивает при любом развитии событий. По Закону пеню платит продавец, хотя ремонтом занимается сервисный центр.

## Компенсация за превышение сроков осуществления ремонта по гарантии

Государство позаботилось о том, чтобы граждане в случае нарушения их потребительских прав, получили за это компенсацию. Об этом, в частности говорится в Законе РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – ЗоЗПП).

Если вы, купив какой-то товар, со временем обнаружите в нем недостатки, которые появились по вине производителя, требуйте

безвозмездного ремонта в кратчайшие сроки (п. 1 ст. 18 ЗоЗПП).

Кроме этого, если недостатки будут обнаружены в гарантийный срок или в течение срока годности, вы также можете предъявить эти требования как к продавцу, так и к уполномоченной организации (п. 1 ст. 19 ЗоЗПП).

Когда у вас сломалась машина в пределах действия гарантии, составьте претензию и направьте ее в сервисный центр, который является уполномоченным представителем производителя автомобилей или продавца данного товара.

**Если срок ремонта автомобиля превышен, направляйте претензию исполнителю. В ст. 20 ЗоЗПП говорится о том, что, если клиент и исполнитель дополнительно не оговаривали сроки проведения ремонтных работ, они должны быть выполнены незамедлительно.**

При этом учитывается характер поломки и способ ее устранения.

В соответствии с нормами Закона о защите прав потребителей, максимальный срок проведения ремонтных работ по гарантии, не может превышать 45 дней.

**Если срок гарантийного ремонта превышает 45 дней – это является нарушением прав потребителя.**

Рассмотрим следующий пример. Предположим, вы отдали свой автомобиль на гарантийный ремонт 19 сентября. Машина находилась в сервисном центре до 6 февраля.

Общий срок пребывания авто на гарантийном ремонте составил 140 дней. Путем несложных вычислений ( $140 - 45 = 95$ ), мы узнаем, что просрочка составляет 95 дней.

Эта ситуация, в большей степени, должна быть неприятной не вам, как потребителю, а непосредственно исполнителю.

**За превышение сроков гарантийного ремонта предусмотрены определенные наказания. Так, согласно ст. 23 ЗоЗПП, за каждый день просрочки, исполнитель обязан выплачивать пеню.**

**На законодательном уровне установлен ее размер, который составляет 1 % от стоимости товара за один день просрочки.**

За основу берется та стоимость автомобиля, которая была на момент его поступления на гарантийный ремонт или, в случае решения вопроса через суд, на день принятия судом соответствующего решения.

То есть, прежде, чем рассчитывать сумму ежедневной неустойки, необходимо произвести независимую оценку стоимости автомобиля на момент предъявления претензии к исполнителю. Имея данные об оценочной стоимости машины, можно рассчитывать размер неустойки (ст. 23 ЗоЗПП).

**В момент возврата автомобиля клиенту, исполнитель обязан выдать специальный отчет (в письменном виде) о проведенных работах.**

В данном документе должна быть следующая информация: дата обращения покупателя с претензией и требование устранения неполадок, дата проводимых работ и их описание, сведения о запчастях и деталях, которые были заменены или отремонтированы, дата возврата товара после проведенных ремонтных работ.

**Важно! Если вы получили автомобиль из ремонта без сопроводительных документов с полной информацией о проведенных работах, такая процедура выдачи будет признана незаконной.**

Учитывая тот факт, что неисправный автомобиль может быть опасным для его владельца и для окружающих, потребитель не может забрать его из сервиса, не имея документов, гарантирующих устранение всех неполадок и подтверждающих возможность использования транспорта по его прямому назначению.

В том случае, когда, забирая автомобиль из ремонта, вы не получаете соответствующих документов, настаивайте на их выдаче. В противном случае откажитесь получать машину.

**Тот день, когда вы забираете автомобиль, считается днем окончания срока гарантийного ремонта. Ваш отказ в получении машины без необходимых документов, автоматически продлевает срок ремонта.**

Претензия, которую вы направляете исполнителю, должна содержать сведения о размере неустойки, реквизиты, куда должны перечисляться денежные средства.

Кроме основного документа (претензии) исполнителю передаются копии документов о проведении гарантийного ремонта (заявка на сервисное обслуживание, заказ-наряд, расписка СЦ в получении машины, прочее).

Передать претензию можно несколькими способами. Прежде всего, можно просто обратиться в сервисный центр и предать документы лично в руки менеджеру. При этом проследите, чтобы он поставил на вашем экземпляре документа отметку о его принятии.

Также документы можно отправить по почте заказным письмом с уведомлением. Так будет надежнее.

Производитель товара, сервисный центр, как и продавец прекрасно осведомлены о том, что за каждый просроченный день гарантийного ремонта должна выплачиваться пеня (п. 5 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей»). Поэтому делать это они обязаны добровольно.

Не всегда исполнитель готов расставаться с деньгами просто так, поэтому у вас могут не принять претензию или просто отказаться выполнять ваши законные требования.

В данной ситуации не стоит останавливаться. У вас есть прекрасная возможность найти правду в суде. Поэтому идите в суд и пишите исковое заявление в суд.

**Составляя заявление требуйте не только выплаты установленной законом неустойки, но и возмещения расходов, связанных с оплатой услуг юриста и выплатой госпошлины.**

В большинстве случаев иск должен подаваться в суд по месту жительства или нахождения ответчика. В данной ситуации действуют исключения из правил.

Вы, как потребитель и истец, можете подать заявление по своему месту жительства или пребывания, по месту нахождения ответчика, или по месту подписания или исполнения договора о гарантийном ремонте (п. 7 ст. 29 Гражданского процессуального кодекса).

**Что происходит с установленным сроком гарантии, если автомобиль находился на ремонте продолжительное время?**

В соответствии со ст. 20 Закона «О защите прав потребителей», общий срок гарантии, установленный производителем или продавцом, продлевается именно на тот период, в течение которого машина не использовалась по своему прямому назначению.

**Срок, когда машина находилась на ремонте, считается со дня передачи претензии до дня возврата автомобиля владельцу после устранения неполадок.**

Ситуация с гарантийным ремонтом не всегда бывает простой и гладкой. Часто потребители испытывают большие неудобства, так как не могут продолжительное время получить свою вещь обратно.

Что делать потребителю в данной ситуации?

**Давайте ознакомимся со статьей 28 Закона «О защите прав потребителей», которая касается последствий нарушения сроков выполнения гарантийных работ.**

**В частности, в ней говорится о тех действиях, которые вы можете предпринять при наличии нарушений со стороны исполнителя:**

- Найти другой сервисный центр, который устранит неполадки. Но средства, потраченные на ремонт, по вашему

требованию, изложенному в письменном виде, должны быть компенсированы исполнителем;

- Составить новое соглашение о продлении сроков ремонта, но только если вы услышите от менеджера сервисного центра веские доводы такой необходимости;
- Требовать снижения стоимости услуги. В том случае, когда просрочка будет рассчитываться в днях – 3 % от стоимости услуг по ремонту за один день просрочки, если расчет идет на часы – за один час. Хотя на оплате пени сложно получить прибыль. Она не может быть выше общей стоимости заказа или стоимости работы;
- Получить товар, и потребовать компенсации понесенных расходов.

**Как бы то ни было, все ваши претензии подавайте в письменном виде (поверьте – это надежнее).**

Как мы уже упоминали выше, претензию можно передать лично, а можно отправить заказным письмом с уведомлением.

**В претензию вносятся следующие сведения:**

- наименование организации-исполнителя, личные и паспортные данные клиента, адреса сторон конфликта, контактные телефоны, реквизиты;
- записывается название документа «Претензия»;
- тщательным образом со всеми подробностями описывается проблема;
- требования, которые выдвигает клиент, основываясь на нормах Закона «О защите прав потребителей» (ст. 18 и ст. 28 ЗоЗПП);
- предложения клиента о мирном урегулировании конфликта, а также информация о намерении обратиться в суд, если требования не будут выполнены в срок;

- дата составления претензии, подпись потребителя.