

Нарушение сроков ремонта автомобиля по законам РФ



В наше время автомобиль незаменимая вещь в любой семье. Поломка машины – очень неприятная вещь, ведь из-за этого появляется довольно много хлопот.

Каждый владелец машины надеется, что на ремонт не уйдет много времени, и он снова сядет за руль. Тем более, если речь идет об автомобиле, который находится на гарантии.

Продавцы не всегда разделяют оптимистические настроения потребителей и не торопятся тратить свои деньги на ремонт машины, тем более, если на устранение неполадок уйдет весомая сумма.

В данной ситуации владелец авто должен изучить свои права и условия проведения ремонта по гарантии, ведь только владея информацией можно добиться выполнения норм закона.

В данной статье речь пойдет о вопросе, который беспокоит большинство клиентов автосервиса – сроки выполнения ремонта по гарантии и рычаги давления на безответственных ремонтников.

Последствия несоблюдения сроков проведения ремонта автотранспортного средства

Выплата неустойки.

Давайте разберемся, в каких случаях потребитель может требовать выплату неустойки? Неустойка – это своеобразный вид компенсации клиенту за пропуск срока выполнения ремонтных работ по гарантии.

Если такая ситуация возникла, и ваши мастера не подготовили машину к назначенному времени, требуйте от сервиса выплату неустойки.

В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» она составляет 1 % от стоимости автомобиля. Данная сумма насчитывается за каждый просроченный день.

Кто должен платить неустойку?

Требование о выплате неустойки выдвигается к организации, которая приняла ваш автомобиль на ремонт (магазин, дилер или производитель).

Неустойку можно требовать даже в том случае, если владелец уже получил свой автомобиль, но сроки ремонта превысили норму. Обратиться с подобным требованием можно в течение трех лет с момента окончания ремонта.

Возврат машины продавцу или замена некачественного автомобиля другим.

Важно! В случае затягивания сроков ремонта потребитель может потребовать полностью заменить автомобиль, или вернуть некачественный товар продавцу (абз. 10 п. 1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»).

Если подойти к данному процессу со знанием законов, то вполне реально вернуть автомобиль, имеющий производственные недоработки. При этом значимость этих недостатков не имеет значения.

Предположим, что продавец не принял ваш автомобиль на гарантийный ремонт, так как посчитал, что неполадки возникли в процессе эксплуатации машины.

Суд, рассмотрев все доказательства, принял решение о наличии производственных недостатков.

Пока происходил весь этот процесс разбирательств в суде, сроки

гарантийного ремонта закончились.

Обратите внимание! Претензию лучше всего подавать после истечения сроков гарантийного ремонта.

В том случае, когда суд примет решение о несущественности неполадок, измените основания вашего иска, и укажите уже на нарушение сроков ремонта.

Во время передачи автомобиля на гарантийный ремонт между сторонами может быть заключено соглашение о сроке ремонта.

Какими бы существенными не были поломки автомобиля, срок ремонта не может превышать 45 дней.

Если никакого договора не заключалось, устранение неполадок должно начаться незамедлительно, и машина должна быть возвращена владельцу в кратчайшие сроки (учитывается способ проведения ремонтных работ).

Срок ремонта по гарантии указывается в договоре купли-продажи, заказе-наряде и прочих документах, и как мы уже упоминали выше, он не может превышать 45 дней. Исполнитель берет на себя обязанность устранить неполадки в течение данного срока.

Многих клиентов интересует, как рассчитывается срок ремонта. Его началом считается момент обращения к продавцу с требованием устранить неполадки.

Дата обращения должна быть зафиксирована документально (в заказ-наряде или заявке).

Обратите внимание! Данный документ должен содержать сведения о причине обращения (повышенный расход масла или бензина, прочее). Кроме этого, уточняется момент, что машина передается на гарантийный ремонт, а не на проведение платной проверки.

У вас должны остаться документы, подтверждающие дату и причину обращения к продавцу. Если у вас их нет, то в случае возникновения конфликтной ситуаций, получить копию таких

документов в сервисном центре вряд ли получится.

Важно! Стоит отметить, что вы имеете полное право получить эти документы (п. 3 ст. 20 Закона «О защите прав потребителей»).

В том случае, когда у вас нет документов, или же они заполнены с нарушениями, доказать факт нарушения сроков ремонта будет довольно сложно.

В этом случае следует составить претензию об устранении недостатков. Тот момент, когда вы вручите этот документ исполнителю, будет считаться началом отсчета гарантийного срока*.

***Обратите внимание! Любое ваше последующее обращение с подобным требованием является основанием для отсчета нового срока в 45 дней.**

Поэтому, если при передаче вам выдали некорректно заполненные документы, составляйте претензию, и повторно требуйте устранения неполадок.

Начинается ли отсчет 45-дневного срока, если машина еще не передана в сервисный центр?

Иногда дилеры, ссылаясь на большую загруженность, устанавливают очередь на ремонт. В документах, они записывают условие, что срок гарантийного ремонта начнется только с момента приема машины дилером.

Например, исполнитель может поставить машину в очередь на гарантийный ремонт через 2 месяца после обращения владельца. При этом он утверждает, что 45-дневный срок начнется только после передачи авто (Решение Люблинского районного суда от 22.08.2013 г. по делу №2-5285/13).

Подобные условия договора не признаются законными, так как они не могут повлиять на порядок определения 45-дневного срока для гарантийного ремонта.

По данному вопросу сложилась своя практика, на уровне высших судов данный подход закреплен в Определении ВС №5-КГ13-23 от 16.04.2013, на которое можно ссылаться в обоснование данной позиции.

В исковом заявлении, направляемом в суд, вы вправе указать ваше желание расторгнуть договор купли-продажи, вернуть денежные средства, потраченные на приобретение машины и установление дополнительных комплектующих.

Также выплатить неустойку, покрыть убытки, появившиеся вследствие приобретения некачественного товара, выплатить компенсацию за моральный ущерб, прочее.

Обратите внимание! В Законе «О защите прав потребителей», п. 1 ст. 20, указывается на то, что если стороны не договаривались о сроке выполнения гарантийных ремонтных работ, то все недостатки должны быть устранены в кратчайшие сроки.

Они зависят от способа устранения неполадок и объективного срока, необходимого для выполнения данных работ.

Несет ответственность за выполнение ремонта по гарантии продавец, дилер, уполномоченный индивидуальный предприниматель или производитель.

Важно! Если вопрос сроков обсуждался между исполнителем и потребителем, то установленные сторонами сроки не должны превышать 45 дней.

Если из строя вышел технически сложный товар, то потребитель имеет законное право разорвать договор купли-продажи. В данном случае он может потребовать вернуть денежные средства, потраченные на приобретение товара, заменить товар качественным товаром такой же марки и модели.

Если потребитель согласен на замену товара другой маркой или моделью, то необходим перерасчет покупной цены. Производится этот процесс в течение 15 дней после приобретения данного

товара (п. 1 ст. 18 ЗоЗПП).

Если вы предъявите указанные выше требования, то надеяться на их выполнение можно в том случае, если:

- при проверке товара будут обнаружены серьезные неполадки;
- нарушены законные сроки ремонта по гарантии;
- товар не может использоваться в течение 30 дней каждый гарантийный год, так как постоянно выходит из строя.

Если в товаре обнаружены существенные недостатки, или срок выполнения гарантийного ремонта просрочен, два эти момента признаются законным основанием для выполнения требований потребителя (разъяснения, содержащиеся в п. 38 Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»).

Таким образом, ваши требования о расторжении договора, заключенного во время приобретения товара, или требования о возврате денег, могут быть удовлетворены в случае просрочки сроков выполнения ремонта машины, или при выявлении серьезных производственных недостатков.

Важно! Свое требование стоит направлять в период гарантийного срока, указанного в сервисной книжке, договоре купли-продажи или в гарантийном сертификате.

Если ваш автомобиль был отремонтирован в течение указанного срока, то срок гарантии продлевается на время, затраченное на осуществление ремонта (п. 3 ст. 20 ЗоЗПП).

Исполнитель, коим может выступать производитель, дилер, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, берут на себя обязанности по обеспечению гарантийного ремонта товара, если недостатки, обнаруженные при проверке товара имеют заводское происхождение, а не являются результатом неправильного использования автомобиля, вмешательства третьих лиц в его

работу, неправильного хранения или транспортировки (п. 6 ст. 18 ЗоЗПП).

Исходя из разъяснений, содержащихся в п. 13 Постановления Пленума ВС РФ от 28.06 2012 г. № 17) «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», существенным недостатком является тот недостаток, в результате устранения которого потребуется больше времени, чем установлено Законом или согласовано сторонами.

В том случае, если срок не был установлен, существенными будут признаны недостатки, которые невозможно исправить в минимальный срок, объективно необходимый для устранения недостатка обычным способом.

Например, ваша машина была в ремонте более 60 дней. Этот срок значительно превышает тот срок, что установлен Законом. То есть неполадки, которые выявлены в вашем автомобиле, могут быть признаны существенными, так как их невозможно было устранить в установленный максимум – 45 дней.

Данная ситуация хорошо известна в судебной практике и подтверждается в «Обзоре судебной практики ВС РФ №4 (2015 г.)» (утверждено Президиумом Верховного суда Российской Федерации от 23.12.2015 года).