

Отказ от гарантийного ремонта автомобиля по законам РФ



Выпуская или реализуя продукцию, производитель (продавец) устанавливают специальный срок, в течение которого они несут ответственность за качество товара, и выполняют его бесплатный ремонт. Этот срок называется гарантийным.

В Законе «О защите прав потребителей» говорится о том, что безвозмездный ремонт гарантирован только в том случае, если неисправности возникли по вине производителя.

Когда в автомобиле обнаруживаются неисправности, возникшие по вине его владельца, речь о ремонте по гарантии не идет.

В каких случаях могут отказать в ремонте автотранспортного средства, находящегося на гарантии?

Каждый потребитель должен знать, когда ему будет отказано в бесплатном ремонте. Давайте рассмотрим ситуации, когда автовладелец получит отказ в проведении гарантийных ремонтных работ.

Нарушение автовладельцем сроков прохождения технического обслуживания транспортного средства у официальных дилеров

Чаще всего дилеры отказывают в гарантийном ремонте именно по этой причине. Дело в том, что от продажи машин они имеют не очень большую прибыль.

Можно сказать, что основная статья их доходов заключается в техническом обслуживании автомобилей. Стоимость данной услуги довольно высокая.

Но при этом официальные дилеры имеют очень хорошее оснащение. Но высокая стоимость работ не привлекает автовладельцев, и они стараются обращаться в сервисные центры, где цена работ не так завышена.

Неофициальные автомастерские предлагают своим клиентам достаточно широкий спектр качественных услуг за приемлемую цену. Поэтому и дефицита клиентов они не ощущают.

Важно! Если в вашей машине обнаружится какая-то поломка, ремонт на неофициальной станции техобслуживания будет платным.

Несмотря на тот факт, что гарантийный срок на автомобили устанавливает непосредственно производитель, заниматься гарантийным ремонтом у них нет технической возможности.

Поэтому они и заключают договора с дилерами, передавая им свои полномочия. В соответствии с этими договорами, ремонтом занимаются официальные дилеры, но оплачивает работу изготовитель.

Именно поэтому владельцу нового автомобиля следует обращаться за гарантийным ремонтом к уполномоченным организациям.

Но не все в этой ситуации так просто. Понятно, что дилеры, зарабатывающие на техническом обслуживании автомобилей абсолютно недовольны тем, что авто на гарантии обслуживается в неофициальных автосервисах, а за гарантийным ремонтом обращаются именно к ним.

В соответствии с нормами Закона «О защите прав потребителей» на гарантийный ремонт принимаются автомобили, неисправности которых возникли по вине производителя.

Но если будет обнаружено обратное или станет понятным, что на работу авто повлияло воздействие третьих лиц, в гарантийном ремонте будет отказано.

Именно на эти нормы Закона и указывает дилер, когда не принимает машину на бесплатный ремонт.

То есть, он конкретно утверждает, что обслуживание на неофициальных автостанциях – путь к тому, что владелец машины полностью теряет право на гарантийное обслуживание.

Обратите внимание! Чтобы отказать клиенту, дилер должен иметь на руках результаты экспертизы, которые подтверждают появление неполадок из-за вмешательства специалистов неофициальных автосервисов.

Если такая экспертиза проведена не была, и дилер доказывает вашу «вину» голословно, его действия будут незаконными, собственно, как и сам отказ в ремонте.

На автомобиль было установлено дополнительное оборудование на неофициальных СТО

Позиция официальных дилеров в этой ситуации такова – если вы поставили себе дополнительное оборудование не у них, а воспользовались услугами другого автосервиса, то и ремонт вам выполнят там же.

Понятно, что и на установке того же музыкального центра или сигнализации дилер мог бы заработать определенные деньги, но вы не предоставили ему такую возможность. А цены на такую услугу у них слишком завышены, собственно, как и на само техобслуживание.

Обратите внимание! Как и в предыдущем случае, отказ без предварительно проведенной экспертизы, будет незаконным.

Давайте рассмотрим следующий пример. Вы установили на свой автомобиль сигнализацию у неофициального мастера. В результате этого действия в вашей машине сломался какой-то электронный блок. В этой ситуации отказ от гарантийного ремонта будет вполне законным, но только после проведения экспертизы.

Но если неисправность все же возникла по вине производителя, тот факт, что установку сигнализации выполнял не официальный дилер, а специалист со стороны, учитываться не будет. Машина

будет отремонтирована по гарантии.

Использование для заправки автомобиля некачественного топлива

Очень часто автовладельцы слышат в ответ на требование осуществить гарантийный ремонт отказ из-за того, что для заправки машины владелец использовал некачественный бензин или другое топливо.

Конечно, то что качество бензина иногда оставляет желать лучшего вполне понятно, но дилеру все же придется доказать свою правоту. Экспертизы в данном случае не избежать, так же как и в предыдущих случаях.

К сожалению, дилеры могут прибегать к довольно хитрым схемам, лишь бы не ремонтировать машину по гарантии, поэтому могут встречаться даже подтасовки выводов экспертной комиссии.

Поэтому прислушайтесь к нашему совету. Когда вы передаете авто на ремонт в автосервис, потребуйте слить бензин, оставшийся в баке в несколько отдельных емкостей, а сам бак опечатайте.

Важно! Одна емкость с бензином должна остаться у вас. Таким образом, вы обратите внимание дилера на свою осознанность в наличии таких неприятных махинаций, и если возникнет такая необходимость, сможете доказать, что результаты экспертизы были подделаны.

В том случае, если бензин действительно окажется низкого качества, да еще эксперты докажут, что поломки произошли именно по этой причине, гарантийного ремонта вам не видать.

В данной ситуации вам следует немного потревожить автозаправку, где вас обслуживали. Как это сделать расскажем в следующий раз.

Машина использовалась не по ее прямому назначению.

Отказ в гарантийном ремонте по причине нарушения правил эксплуатации автомобиля встречается также довольно часто.

Предположим, вы захотели стать участником спортивных гонок. Обычный автомобиль вряд ли выдержит нагрузки, которые рассчитаны на специальные транспортные средства.

Как результат – поломка транспортного средства. Имейте в виду, что в данном случае бесплатный ремонт вам точно не светит. Хотя и здесь отказ должен быть основан на результатах экспертизы.

Неисправности, которые возникли в результате дорожно-транспортного происшествия или как результат воздействия стихийных бедствий, также не подлежат ремонту на бесплатной основе.

Рекомендации автолюбителям

Из всего вышеизложенного можно сделать вывод, что причин для отказа в гарантийном ремонте достаточно. И если такая ситуация возникла именно с вами, требуйте отказ в письменном виде.

Имея на руках такой документ и будучи уверенным в своей правоте, вам следует инициировать дополнительную независимую экспертизу.

Будучи уверенным в своей правоте, не сидите, сложа руки. Используйте все возможные способы для того, чтобы заставить исполнителя принять ваше авто на гарантийный ремонт. Таких способов много, хотя может быть и не все они очень действенны. Но попробовать все же стоит.

Угрозу, как способ добиться желаемого результата, отбрасывайте сразу. Нереально бороться с юристами, которые, кстати, есть в каждом сервисном центре. Чего доброго еще получите административное наказание за такие действия.

Важно! Все ваши попытки поменять решение сервисного центра должны носить законный характер.

В сложных ситуациях, когда вы чувствуете, что вам недостаточно собственных сил, уверенности, а особенно, знаний, обратитесь

за помощью к специалистам.

Какие действия можно выполнить, чтобы добиться желаемого результата:

- Направьте письмо (написанное на обычной бумаге) в главный офис компании по реализации автомобилей, и изложите в нем суть вашей проблемы и требования;
- Направьте жалобу производителю, объясните суть проблемы, действия дилера и просьбу оказать на него влияние, а также принять машину на гарантийный ремонт;
- Позвоните дилеру и предупредите его о ваших намерениях обратиться в суд, ссылаясь на статьи Закона;
- Если никакой реакции на перечисленные выше действия не поступит, составьте исковое заявление в суд. Важно! Для составления иска лучше обратитесь к специалистам. Грамотный иск – больше надежды на его удовлетворение;
- Посетите судебное заседание, важно наличие адвоката.

Обращение в суд считается крайней мерой в выходе из спорной ситуации, возникшей между потребителем и дилером.

Часто дилер, отказывая в гарантийном ремонте, тут же снимает машину с гарантии. Решением суда такое действие ответчика может быть расценено как незаконное, и суд потребует восстановить гарантийный срок. Кроме этого, если правда будет на вашей стороне, то ваш автомобиль будет отремонтирован бесплатно.

К сожалению, говорить о том, что подобных решений судом принимается много, нельзя. В большинстве случаев выигрывают дилеры. Потребители, чьи интересы не были защищены судом, не только будут ремонтировать авто за свой счет, но и еще будут иметь дополнительные расходы по оплате судебных издержек.

Поэтому стоит хорошенько взвесить все за и против, прежде, чем подавать в суд на крупную дилерскую компанию.

Ситуации, когда рассчитывать на гарантийный ремонт не стоит.

Из практики обращения за выполнением гарантийного ремонта, были выделены случаи, в которых даже не стоит тратить свои силы на обращение в сервисные центры за бесплатным ремонтом, к производителям, писать письма, жалобы или заявление в суд.

Даже если вы абсолютно уверены в своей правоте, не думайте, что и все остальные инстанции согласятся с вашим мнением. Суду нужны веские документальные доказательства, а не ваша глубокая уверенность.

Рассмотрим ситуации, когда вам будет отказано в гарантийном ремонте:

- Механическое воздействие на автомобиль в результате дорожно-транспортного происшествия;
- Несоответствующая правилам эксплуатации автомобиля, в результате чего возникли определенные неполадки;
- Гарантийный период эксплуатации закончен. В данной ситуации возобновление срока гарантии невозможно, а ремонт может быть только платным;
- Если вы самостоятельно установили дополнительное оборудование, официальный дилер откажет вам в бесплатном ремонте, а также снимет авто с гарантийного обслуживания.

Прибыль – это основная цель не только производителя, но и его уполномоченных организаций, сервисных центров и дилеров. В связи с этим вся деятельность данных компаний будет направлена на получение дополнительной прибыли.

Так что если дилер не видит материальной выгоды в том или ином случае, он постарается с ним не связываться. Тем более, если он будет чувствовать незримую поддержку самого производителя.

К сожалению, гарантировать, что описанные нами методы помогут вам добиться своей цели, мы не можем. Все зависит от конкретной ситуации.

Поэтому, прежде чем добиваться своей цели, удостоверьтесь в своей правоте, иначе такие попытки грозят вам дополнительными расходами.

- Претензия составляется в двух экземплярах и направляется в сервисный центр;
- Подготовьте пакет документов, необходимых как доказательства тех или иных действий;
- В заявлении опишите основную суть вашей проблемы;
- Составьте перечень ваших основных требований;
- Передайте в авторизованный сервисный центр один экземпляр претензии и копии всех собранных документов;
- Второй экземпляр, с отметкой лица, принявшего вашу претензию, оставьте у себя;
- Кроме отметки на документе должна стоять дата приема претензии, личные данные и должность лица, принявшего жалобу. Также должно быть указано конкретно, что ваша претензия принята.

Согласно ст. 18, ст. 20 и ст. 23 Закона «О защите прав потребителя» покупатель имеет право обратиться к продавцу (дилеру, производителю) с требованием о выполнении гарантийного ремонта.

Незаконный отказ может грозить автосалону административным наказанием.

Получив отказ в гарантийном ремонте, владелец машины может подать жалобу в связи с тем, что его права потребителя нарушены. Исполнитель не может приводить в качестве оснований отказа отсутствие необходимых запчастей, комплектующих, прочее.

Если заявление автовладельца не будет рассмотрено в установленный Законом срок (полтора месяца), клиент имеет право требовать возврата денежных средств, затраченных на покупку автомобиля, который отказываются ремонтировать по гарантии.