

Претензия автодилеру по гарантийному ремонту авто



Ситуации, когда автосалоны тем или иным образом нарушают права потребителей, встречаются довольно часто.

Действия владельца авто должны быть направлены на мирное разрешение конфликтной ситуации, потому что на уровне перепалок и взаимных обвинений решить проблему невозможно.

Единственным правильным выходом можно считать составление претензии в адрес автодилера. Данное обращение – оптимальный выход из сложившейся сложной ситуации законным путем, так как согласно Закону «О защите прав потребителей», покупатель наделен правом обжаловать услуги, которые ему предоставляет или не предоставляет любая организация.

В претензии клиент может высказать свое требование об оказании гарантийного ремонта, возврате денег, вернуть машину, в случае, если салон ее задерживает, прочее. Так как это законное требование, выраженное в письменном виде, автосалон обязан отреагировать на него и удовлетворить требование покупателя.

Если исполнитель отказывается выполнить условия претензии, ему придется нести административную ответственность.

Когда предъявляется претензия по поводу проведения ремонта автомобиля по гарантии?

Для написания претензии существует масса оснований.

Наиболее распространенными причинами направления претензии в

автосервис являются:

- недостаток составляющей части автомобиля, который проявился после начала его эксплуатации;
- автодилер не выполняет своих обязанностей перед потребителем;
- владелец не может длительное время получить свою машину из салона, хотя деньги за покупку были внесены в полном объеме;
- владелец машины понес убытки во время страхования;
- ремонт машины по гарантии выполнен на низком уровне;
- потребителю было отказано в приеме машины на гарантийный ремонт.

Автосалоны обычно не очень любят, когда им передают претензии, но понимают, что во избежание различных проблем, лучше ее принять и разобраться со сложившейся ситуацией.

В некоторых ситуациях гарантийный ремонт длится дольше, чем того хотелось бы потребителю и самому автосалону.

Причина задержек – отсутствие необходимых деталей. Кроме этого в салоне может одновременно находиться несколько машин, претендующих на бесплатное обслуживание.

Если задержки объясняются именно этими причинами, лучше всего написать претензию. Так у вас будет гарантия, что вашему автомобилю уделят должное внимание и устранят недостатки быстрее, чем могло бы быть без претензии.

В большинстве случаев наличие претензии указывает на тот факт, что проблема достаточно серьезная.

Обратите внимание, что ее решение может затянуться на несколько месяцев, и, возможно, придется обращаться к юристу.

Важно! Для достижения желаемого результата, прибегните к помощи специалиста, и составьте правильную претензию.

Прежде, чем составить претензию автодилеру, необходимо знать

условия ее составления.

Многих потребителей интересует вопрос, нужно ли соблюдать какие-то правила при написании данного документа.

Во-первых, вы должны знать, что претензия составляется в письменном виде.

К почерку также выдвигаются определенные требования, он должен быть понятным для прочтения. Кстати, многие специалисты рекомендуют писать претензию печатными буквами. Так действительно проще понять смысл ваших претензий к автосалону.

Кроме этого, документ можно просто напечатать, но при этом следует внимательно его прочитать после составления, так как иногда опечатки могут изменить смысл требований.

Официально утвержденной формы претензии не существует.

Документ должен содержать требования, которые вы выдвигаете к автодилеру.

Процедура написания претензии

Возьмите лист бумаги формата А 4, в правом верхнем углу запишите наименование автосалона и его адрес.

Важно! В документе пишется не логотип или название салона, переписанное с вывески, а его официальное название, как юридического лица.

Иное написание способствует тому, что претензия не будет принята к рассмотрению.

И они будут правы, так как вы оформили претензию, с юридической точки зрения, безграмотно.

Найти официальное название уполномоченной организации можно в документах, которые вам выдавались в автосалоне.

Далее в том же углу записывается, от чьего имени направляется

данная претензия. Необходимо записать личные данные, постоянный адрес и контактный телефон.

Важно! Составляет документ тот гражданин, который заключал договор с автодилером.

В противном случае документ будет признан недействительным и его просто не примут к рассмотрению.

После опишите спорный вопрос, который возник между вами и автодилером (запись делается по всей ширине листа).

Обратите внимание! Описание проблемы должно быть четким и лаконичным, без эмоций и оскорблений.

Обычно запись делается тезисно, что позволяет лучше понять недостатки в работе автосалона.

В претензии обязательно указывается номер договора, и когда он был подписан сторонами.

Обратите внимание! Если договор не заключался, то вам будет трудно доказать нарушения ваших прав потребителя.

Иногда наличие договора не останавливает автосалон, и они начинают объяснять смысл некоторых пунктов этого документа совсем иначе, чем предполагалось. В таком случае требуйте проведения экспертизы документа.

Если договор есть, то он может быть использован как документальное доказательство в случае рассмотрения вопроса в суде.

Для написания претензии было бы неплохо ознакомиться с основными положениями Закона «О защите прав потребителей».

Так вы сможете легко ориентироваться в своих правах потребителя и покажете свою юридическую грамотность.

Кроме этого, знание норм закона избавит вас от лишних расходов, которые бы понадобились при обращении к адвокату.

Изложив проблему, вам следует четко сформулировать ваши требования к автодилеру.

В претензии может быть высказано только одно требование (в соответствии с Законом «О защите прав потребителей»).

То есть, вы не можете требовать одновременно полной замены запчастей и их реконструкции.

Важно! Наличие нескольких требований может привести к тому, что ваша претензия будет признана недействительной.

Кстати, если у вас есть в наличии документы, которых нет в автосалоне, приложите их к своим требованиям. Это может быть экспертиза, постановление автосервиса, прочее.

Если вы указываете на наличие таких документов, то обязательно впишите в претензию их перечень.

Как только вы изложили требования, претензия завершена.

Далее осталось поставить подпись, написать вашу фамилию и инициалы, и дату составления документа.

Обратите внимание! Претензии без указания личных данных человека, который ее составил, не принимаются к рассмотрению.

Дело в том, что салон не будет заниматься поисками «обиженного» клиента, а тем более просматривать всю историю договоров.

Важно! Отсутствие даты написания претензии приведет к тому, что она будет рассматриваться слишком долго.

Да это и понятно, такая ситуация даже на руку автодилеру, ведь доказать, когда была составлена претензия невозможно.

Так что не забывайте о дате, а то если вдруг дело дойдет до суда, то доказать свою правоту вы вряд ли сможете.

Передать претензию в автосалон можно двумя способами.

Первый способ – личное обращение.

Так вы сможете передать документ лично в руки представителю автодилера.

Обратит внимание! Необходимо составлять два экземпляра претензии. Один передается вашему оппоненту, а второй остается у вас (с отметкой о приеме и подписью представителя автодилера).

Второй способ – пересылка претензии на адрес автосалона по почте.

Желательно прибегнуть к курьерской доставке. Так у вас будет подтверждение передачи документа адресату.

В том случае, если у вас нет никаких доказательств, что направляли претензию, то автодилер просто откажется признать такой факт.

Наличие почтового штампа является отличным подтверждением доставки документа оппоненту.

Если автодилер отказывается принять претензию у вас или у курьера, направьте ее заказным письмом с уведомлением.

Срок рассмотрения вашей претензии, и удовлетворения выдвинутых требований, начинается с момента передачи документа автодилеру.

Наложение санкций на автодилера возможно в случае просрочки сроков выполнения требований потребителя (в соответствии с Законом «О защите прав потребителей»).