

Претензия по ремонту автомобиля по законодательству РФ



Все автомобили вне зависимости от своей стоимости и своего класса могут сломаться в любой момент. Разумеется, первое, куда обращается автовладелец – это автосервис. Мы рассчитываем на то, что наш автомобиль приведут в порядок, и мы сможем снова им пользоваться.

В том случае, если на автомобиль еще действует гарантия, нужно обращаться в дилерский центр. Однако, когда срок гарантии уже истек, то это совсем не является причиной экономии на ремонте. В конце концов, речь идет о собственной безопасности.

Именно поэтому стоит обращаться к специалистам сервисного центра, а не к соседу по гаражу, который способен «реанимировать» любое авто. По крайней мере, у сервиса есть необходимые разрешительные документы и лицензии.

По существующим правилам, такие важные бумаги наряду с прейскурантом должны быть вывешены в специальном месте и должны быть доступны клиентам. Но что делать в том случае, если центр серьезный и мастера, вроде бы выполнили свою работу максимально качественно, но вас результаты ремонта не устраивают?

Как составить претензию по поводу проведения ремонта автотранспортного средства?

Действующее законодательство предписывает, что составить такой

документ автовладелец может в период действия срока гарантии после ремонтных работ. Однако если этот срок не был установлен, то можно составить документ через полгода после принятия вами выполненной работы. На основании документа, исполнитель должен выполнить требования претензии добровольно в срок, равный 10 дням.

Если со стороны центра не последовало никаких действий, то вы имеете полное право обратиться в суд с исковым требованием. Для того чтобы иметь возможность использовать машину, вы имеете право самостоятельно выполнить необходимое техническое обслуживание в другом сервисе.

Потребуйте документ об оплате в другом сервисе. Имея на руках квитанцию, вы имеете полное право включить понесенные расходы в сумму искового требования.

Поскольку ответчик уже выполнил ремонтные работы, вы должны требовать не только компенсировать стоимость ремонтных работ, но и расторжение договора, а также выплату всей суммы, которую вы потратили на ремонт в этом сервисном центре. Кроме того, вы должны включить в стоимость иска и другие затраты. Например, вам дополнительно пришлось приобретать запчасти.

Если вы понимаете, что мирным путем вы проблему не решите, и обращение в суд неизбежно, то нужно нанимать профессионального адвоката. Здесь имеет большое значение опыт специалиста в ведении дел такого рода.

Кроме того, вы можете включить и эти расходы, в том числе стоимость технической экспертизы, в стоимость иска. Если вы выиграете дело, то все расходы будет оплачивать недобросовестный исполнитель.

Что же касается самой претензии, то здесь нет особых правил и строгой формы. Однако в документе обязательно должны присутствовать следующие сведения:

- Сведения об автомобиле, название марки, номер

- идентификации, госномер;
- Что именно было неисправным;
- Куда вы обратились за ремонтом, когда и кто занимался устранением неисправностей;
- Ваши претензии к качеству;
- Какие требования вы предъявляете по исправлению недостатков и в какую сумму вы оцениваете свой ущерб.

Обратите внимание! Вы должны составлять претензию в двух экземплярах. Один из них вы должны вручить организации, которая проводила ремонтные работы (на документе должна стоять дата, время, когда вы его вручили, а также подпись руководства центра и печать компании). Второй экземпляр остается у вас.

В том случае, если документ принимать отказываются (нужно быть морально к этому готовым), направьте в адрес организации заказное письмо, к которому составляется опись вложения и оформляется уведомление о вручении. Вы делаете копии этих документов и оставляете себе. Это доказательство того, что вы не поблагодарили сервис за отличное качество ремонта.

Кроме того, имея на руках уведомление, вы сможете отследить сроки. Закон поясняет, что если вы не довольны проведенным ремонтом, то у вас есть ровно полгода для того, чтобы выразить претензию, если договор на гарантию не заключался. Если же он был заключен, то вы можете обратиться в течение срока гарантийного периода.

По закону сотрудники автосервиса должны удовлетворить требования (выполнить ремонт повторно, вернуть деньги за некачественную работу, или возместить ущерб). На это у них есть 10 дней. В том случае, если ваши требования игнорируются, то вы должны обращаться в суд с иском в отношении данного автосервиса.

Чтобы успешно выиграть суд, наймите юриста, который специализируется именно на автомобильной правовой тематике. Обратите внимание на его опыт и уровень квалификации. Его

участие в таком деле будет очень полезно.

При этом понесенные расходы, вы также должны включаться в стоимость иска. Если вы выигрываете дело, то все расходы вам компенсирует ответчик.

В том случае, если вы обратились в сервис за ремонтом автомобиля, и услуга не была оказана у оговоренные сроки, или качество услуги вас не устраивает, то за вами остается законное право обратиться с претензией в адрес компании, которая выполнила свою работу недобросовестно. Для этого вы должны составить претензию в письменном виде.

Поэтому вам нужно воспользоваться стандартной формой (в иной ситуации это не является обязательным условием, однако, в данном случае это нужно сделать обязательно), и подать документ в полном соответствии с действующими правилами. Если вы устно обратитесь с претензией, то это делу не поможет. У вас не будет доказательств. Кроме того, очень важно составить документ по стандартному образцу. В противном случае у вас не будет возможности защитить собственные права.

В законе «О защите прав потребителей» сказано, что в том случае, если вам оказали услугу, которая не соответствует требованиям качества:

- Обратитесь в сервис с требованием устранить все недостатки за счет организации, выполнить повторный ремонт или предоставить вам значительную скидку;
- Требуйте возмещение всех потраченных денег и убытков, которые вам пришлось понести в результате самостоятельного устранения неисправностей, либо в другом сервисе;
- Требуйте расторгнуть сделку и вернуть вам деньги в полном объеме. Кроме того, вы имеете право требовать выплатить вам компенсацию за моральный и материальный ущерб.

Помните, что составив претензию, вы должны исходить из

собственных прав. Излагайте суть возникшего конфликта максимально четко и ясно. Эмоции нужно оставить на потом. Пишите грамотно, без ошибок, придерживайтесь установленной лексики. Здесь не стоит использовать сокращения или аббревиатуры. Излагайте только правдивые факты о себе. Также нужно указать контакты для связи. Составьте жалобу по стандартному образцу, ошибки здесь недопустимы.

Для выявления дефектов проведенного ремонта машины обычно назначается экспертиза.

Если автомобиль починили халтурно, но это выявляется только через небольшой промежуток времени. Причины некачественного ремонта могут быть связаны с несоблюдением технологий или правил выполнения ремонта, или с неправильной установкой детали, использованием бракованных деталей или установкой дешевого аналога.

При этом стоит настроиться на то, что вам придется доказывать тот факт, что ремонт сделан некачественно. Настаивайте на проведении экспертного обследования. Только заключения экспертов могут являться основанием для составления претензии досудебного порядка, либо для обращения в суд с исковым требованием.

Акт экспертов – это тот самый документ, который обоснует и подтвердит, что вам оказали некачественную услугу по ремонту вашего автомобиля. Если вы получите на руки этот документ, то у вас будет возможность доказать факт некачественного оказания услуги в судебном порядке. В таком случае вы, как потребитель, имеете право на возмещение причиненных убытков за счет ответчика.

Кто будет нести ответственность, если ремонт автомобиля выполнен некачественно?

Основанием для составления претензии с требованием возместить убытки в этом случае является заключение экспертов. Только в этом случае вы имеете право потребовать наступление

ответственности за некачественно оказанную услугу.

По закону речь идет о возмещении материальной ответственности.

В буквальном смысле это значит, что потребитель, при предъявлении искового требования, имеет право заявить о следующих требованиях:

- Ремонт автомобиля выполнен некачественно, что подтверждается проведенной экспертизой. Вы можете потребовать на законном основании выплатить вам денежные средства и возместить все расходы, связанные с починкой авто. По закону вам должны возместить все расходы, которые указываются в чеке;
- Как потребитель, вы можете составить исковое требование на возмещение денежных средств, которые вы потратили на оплату услуг экспертов. Данное требование является обоснованным, поскольку оказание услуги ненадлежащего качества потребовало назначение экспертизы;
- При этом вы были вынуждены обратиться за помощью к юристам, поскольку нуждались в профессиональной помощи. Поэтому вам оказали помощь, однако, стоимость ее возмещается за счет средств лица, признанного виновным;
- За подачу судебного иска требуется уплатить госпошлину. Стоимость пошлины определяется суммой в иске. В том случае, если вина ответчика доказана полностью, то он также компенсирует размер уплаченной пошлины.

Поэтому вам нет необходимости переживать за убытки, связанные с некачественным ремонтом. При грамотном подходе к делу, вам их возместят в полном размере.