Сроки гарантийного ремонта автомобиля по закону в РФ

Когда выходят из строя и вещи предметы первой необходимости, это всегда создает определенные неудобства. Если в семье есть машина, которая просто необходима, и вдруг она ломается, то владельцу только остается надеяться, что ее быстро починят.

Обычно ремонт машины обходится недешево, но когда неисправность обнаруживается в гарантийный период, собственники рассчитывают избежать больших финансовых потерь.

Но дилеры не всегда с большой охотой берутся за гарантийное обслуживание. В большей степени это связано с высокой стоимостью ремонтных работ.

Еще одной неприятной особенностью гарантийного ремонта является нарушение исполнителем сроков выполнения ремонта, что абсолютно неприемлемо.

Срок проведения ремонта автотранспортного средства по действующей гарантии

В Законе «О защите прав потребителей», а именно, в статье 20, говорится о сроках выполнения ремонтных работ по гарантии:

- Когда исполнитель и покупатель не заключают договор с точным указанием сроков, это говорит о том, что машина должна быть готова в установленный законом срок;
- При заключении договора срок ремонта не должен превышать 45 дней.

Как мы видим, в Законе все сказано точно и четко, и никаких

нюансов не предполагается. Но исполнители все же пытаются убедить владельцев авто в изменении сроков, приводя разные веские доводы.

Бывают ситуации, когда продавец или дилер отказывается принять машину на ремонт. В подобных случаях исполнитель утверждает, что случай не является гарантийным.

Довольно часто причиной затяжного ремонта является отсутствие необходимых запчастей, которые нужно доставить из другого города или из-за рубежа.

Действительно, иногда на доставку запчастей и комплектующих уходит много времени, но клиента это абсолютно не должно волновать.

В ст. 20 Закона «О защите прав потребителей» говорится о том, что отсутствие комплектующих не должно влиять на сроки исполнения гарантийного ремонта, которые не могут превышать 45 дней. Этот факт не снимает с исполнителя материальной ответственности.

Что входит в понятие «гарантийный срок на автомобиль»?

По сути, это то время, в течение которого исполнитель обязан исправить обнаруженные в автомобиле неполадки и недостатки.

Гарантийный срок обычно устанавливается самим производителем или продавцом. В большинстве случаев он не превышает 3 лет.

Важно! Гарантийный срок вносится в договор купли-продажи при передаче автомобиля новому владельцу.

Кто занимается реализацией автомобилей?

Обычно этим занимаются торговые компании, выступающие посредниками между изготовителем и покупателем (дилеры). Автосалоны, специализирующиеся на продаже новых авто, чаще всего не имеют контрактов с производителями.

В Постановлении Правительства РФ № 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров» указывается на то, что автомобили относятся именно к этой категории. В отношении товаров из данного перечня действуют особенные положения российского законодательства.

Важно! Если в автомобиле, находящемся на гарантийном сроке, выявлены какие-либо недостатки, вы можете рассчитывать на гарантийное обслуживание машины в сервисных центрах (Закон РФ от 07.02.1992 № 23000-1 «О защите прав потребителей», ст. 18).

Когда вы обнаружили поломку машины в течение 15 дней после ее приобретения, обратитесь к продавцу, дилеру или изготовителю. Требуйте замены товара или возврата денежных средств. Это возможно в том случае, когда специальная экспертиза, инициированная продавцом или вами, выявит производственный брак.

Если недостатки обнаружены по истечению 15-дневного срока, вы уже не имеете такой возможности как возврат машины. В данном случае речь уже идет о выполнении гарантийного ремонта.

Обратите внимание! Если ваша машина не может передвигаться самостоятельно, сервисный центр обязан обеспечить бесплатную доставку автотранспорта на ремонт (ч. 7 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»).

Когда сервисный центр не оказал данную услугу, и вы самостоятельно доставили машину с помощью эвакуатора, то потребуйте от исполнителя компенсировать свои затраты.

При обращении в автосервис представьте следующие документы: техпаспорт автомобиля, сервисную книжку, гарантийный талон, прочее.

Важно! Проследите за правильностью заполнения документов.

Когда вы доставили автомобиль, вам обязаны выдать документ, подтверждающий факт принятия машины. В документе записываются

данные о самом автомобиле, его внешнем виде, наличии внешних повреждений, о выявленных неполадках, дате поступления товара.

Часто для подтверждения внешнего состояния автомобиля рекомендуется сделать фотографии.

Обратите внимание! Период, в течение которого машина находится в ремонте, и владелец не использует ее по прямому назначению, суммируется к общему сроку гарантии.

Время ремонта начинает свой отсчет с момента поступления автомобиля в сервисный центр до того момента, как он будет возвращен владельцу.

Иногда покупатели могут воспользоваться такой услугой, как временное предоставление товара, находящегося на гарантийном ремонте. Такое положение действительно есть.

Но в данном случае клиент не может использовать такую возможность, так как автомобиль относится к технически сложным товарам. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. №55 утвержден «Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара».

Как мы уже упоминали ранее, иногда исполнитель не соблюдает сроков выполнения ремонта.

Законом предусмотрена компенсация за просрочку установленного гарантийного срока (ст. 18, ст. 28 Закона «О защите прав потребителей»):

- За каждый день просрочки исполнитель обязан выплачивать 1 % от стоимости автомобиля, или 3 % от стоимости ремонтных работ (при условии выполнения ремонта более 45 дней);
- В случае затягивания с ремонтом клиент имеет право требовать замены автомобиля таким же, или предоставление

новой машины с доплатой;
- Выплата полной стоимости вышедшего из строя автомобиля.

Обратите внимание! Вы не можете требовать у исполнителя возврата денежных средств за машину до истечения 45-дневного срока гарантийного ремонта.

При поступлении автомобиля в сервисный центр проводится его проверка. Может случиться так, что продавец не согласится с вашим мнением о вине производителя в возникших при эксплуатации автомобиля поломках. Исполнитель буде доказывать, что проблемы произошли по причине нарушения правил эксплуатации машины.

В таком случае настаивайте на проведении независимой экспертизы. По Закону эту проверку оплачивает автосалон (ч. 5 ст. 18 ЗоЗПП).

Экспертиза должна проводиться в вашем присутствии, и если вы не будете согласны с ее результатами, обратитесь в суд.

Обратите внимание! В том случае, когда независимая экспертиза своими результатами подтвердит выводы автосалона, вам придется оплатить данную процедуру.

Не дожидаясь результатов данной экспертизы, проведите свое собственное исследование (в другой экспертной организации). За проверку придется платить из собственного кармана. Получив результаты – передайте их автосалону вместе со своими требованиями.

В данном случае требуйте компенсации своих затрат на проведение дополнительной проверки.

Сроки проведения ремонта автомобиля по гарантии.

Передавая свой автомобиль на гарантийный ремонт, заключите с исполнителем специальное соглашение. В нем обязательно уточните период, в течение которого будут выполняться ремонтные работы.

Важно! Срок гарантийного ремонта не может превышать 45 дней (даже по соглашению сторон).

Максимальный срок нахождения автомобиля на сервисном обслуживании с целью устранения возникших неполадок равен 45 дням.

Будьте внимательны при подписании различных документов. Особенно это касается сроков ремонта.

Иногда исполнитель пытается внести в соглашение дополнительный пункт, касающийся продления сроков ремонта в особых случаях. Не стоит подписывать данный документ.

Сервисный центр не имеет никакого законного права продлевать период нахождения автомобиля на ремонте.

Не принимайте отговорки исполнителя об отсутствии запчастей, необходимости дополнительного времени для доставки деталей и т. д. Эти требования противоречат ч. 1 ст. 20 Закона.

Если срок ремонта превышен, исполнителю придется выплачивать штраф. Его размер соответствует 1 % от стоимости машины, и насчитывается каждый день до возврата автомобиля владельцу или возврата денежных средств за товар.

Окончание ремонта и возврат автомобиля сопровождается выдачей определенных документов.

Получая автомобиль, уделите большое внимание изучению его внешнего вида, проверьте, как он работает, уточните, были ли устранены неполадки, о которых вы заявили при передаче машины в сервисный центр.

Важно! При вашем осмотре автомобиля должен присутствовать специалист сервисного центра или сотрудник автосалона.

Потребуйте выдачи документов о проведенном гарантийном ремонте. Бывают случаи, когда в выдаче таких документов отказывают, что является противозаконным.

В акте о приеме машины после ремонта должна быть вписана следующая информация:

- когда покупатель обратился в автосалон с претензиями по поводу работы машины;
- дата передачи авто на гарантийный ремонт;
- когда и какие ремонтные работы осуществлялись;
- какие запчасти, детали были заменены;
- дата возвращения машины владельцу после устранения недостатков.

Требование о выдаче акта выдачи-приема автомобиля после его гарантийного обслуживания закреплено ч. 3 ст. 20 Закона.

Если вам возвращают машину, но не выдают никаких документов, таким образом, исполнитель нарушает нормы закона.

Обратите внимание! Не спешите получать автомобиль после ремонта без соответствующих документов. Лучше откажитесь, так как позже у вас могут возникнуть трудности с доказательством предоставления автосалоном некачественных услуг.

Окончанием ремонта признается срок передачи машины владельцу.

Получая документы – перепроверьте все сведения, внесенные в документ, особенно это касается даты приема машины на ремонт и возврата владельцу. Если найдены неточности – требуйте их исправления.

Каким образом происходит замена некачественного товара?

Покупатель имеет право на замену товара, если машина имеет серьезные недостатки (ч. 1 ст. 18 ЗоЗПП).

В данном случае речь идет о:

- постоянных поломках машины, которые обнаруживались более одного раза и проявлялись после ремонта по гарантии;
- недостаток невозможно устранить во время проведения ремонтных работ;

- для устранения неполадок может понадобиться слишком много времени (более 45 дней). Кроме этого, ремонт окажется слишком затратным. В некоторых случаях, ремонтные работы могут превышать стоимость самого автомобиля;
- прочие недостатки.

Наличие поломок, которые невозможно устранить без больших финансовых и временных затрат должно быть подтверждено результатами проверки, проведенной в автосервисе или независимой экспертизой.

- Нарушены сроки выполнения гарантийного ремонта, которые установлены ЗоЗПП, ч 1 ст. 20. по Закону они приравниваются к 45 дням;
- Владелец не может пользоваться автомобилем в течение 30 дней каждый год, даже после прохождения гарантийного обслуживания и устранения некоторых неполадок.

Обратите внимание! В соответствии с указанной выше статьей, машина должна находиться в состоянии ремонта по 30 дней (в совокупности) каждый год из 3 лет гарантийного периода (Апелляционное определение Московского городского суда от 30.01 2014 г. дело № 33-437; Апелляционное определение Санкт-Петербургского городского суда о 31.07.2013 г. дело №33-113778).

Таким образом, если нарушается вышеуказанная статья, машина может быть возвращена продавцу.

Цель обращения любого автовладельца к продавцу или дилеру за проведением гарантийного ремонта – скорейшее восстановление функций машины. При этом клиент иногда забывает получить важные документы о проведении ремонта в гарантийный срок. Но вспомнить об этих документах все-таки придется.

Случаев, когда такие документы могут понадобиться, довольно много:

- Передавая автомобиль на ремонт, получите акт приема-передачи. В нем обязательно указывается дата поступления авто, сведения о количестве пройденных километров, описание претензии;
- По результатам проверки машины требуйте акт диагностики. В этом документе указываются неисправности автомобиля, по какой причине возникли, а также указывается решение о приеме машины на ремонт или отказ от оказания данных услуг;
- Для проведения ремонтных работ оформляется заказ-наряд;
- В том случае, если специалист автосалона отказывают вам в принятии машины на ремонт,требуйте письменного подтверждения;
- Получите акт о передаче автомобиля после проведенных ремонтных работ. Не подписывайте данный документ до тех пора, пока лично не осмотрите авто и не проверите его работоспособность;
- Получая документы о выполненных работах, проверьте все сведения, особенно дату приема и дату возврат машины.

Довольно часто на требование о выдаче документов подобного рода можно услышать отказ. Специалисты автосалона мотивируют его тем, что это «внутренние документы».

Подобные действия сотрудников автосалона нарушают права клиентов и нормы Закона. Не отказывайтесь от своих требований, если понадобиться, добивайтесь встречи с руководством автосалона или сервисного центра.