

Сроки ремонта авто по гарантии по законодательству РФ



На каждый товар устанавливается свой определенный срок гарантии. Что означает данный срок для такого товара, как автомобиль?

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», срок гарантийного ремонта означает, что в этот период недостатки, выявленные в автомобиле, должны быть устранены за счет производителя или продавца.

Какие сроки устанавливают на проведение ремонта автотранспортного средства по договору на гарантийное обслуживание?

Ст. 18 закона «О защите прав потребителей» гласит, что на продавца возлагаются обязанности по ремонту автомобиля в гарантийный период его эксплуатации. Продавец, несмотря ни на что, обязан удовлетворить требования покупателя.

Сроки гарантии могут быть разными. В большинстве случаев они устанавливаются непосредственно самим производителем. Но бывают и другие ситуации. Какими могут быть сроки гарантийного ремонта для автомобилей, можно узнать, ознакомившись с нормами закона (ст. 20 ФЗ РФ «О защите прав потребителей»).

В частности в данной статье говорится о необходимости

устранения недостатков в кратчайшие сроки. Исключением могут быть те случаи, когда между продавцом и покупателем подписано соглашение, в котором оговорены сроки ремонта.

Наличие согласительного документа не предполагает превышение ремонтного периода более 45 дней.

Максимальный срок ремонта устраивает в основном только дилеров, но для покупателей этот период ожидания выдачи исправного автомобиля кажется бесконечным. Поэтому, когда вы сдаете машину в сервисный центр, внимательно изучайте документы, которые вам предлагают подписать. Часто дилеры, составляя такие документы, надеются на то, что клиент не знает своих потребительских прав.

Дело в том, что часто в договоре прописывается срок – 45 дней. Но в ваших силах изменить этот временной промежуток ожидания. Просто зачеркните данный пункт договора, и напишите, что согласны на проведение ремонта машины в сроки, установленные ст. 20 закона «О защите прав потребителей». Как мы помним, в ней говорится о незамедлительном ремонте.

Автосервисы иногда заходят за рамки закона, и предлагаю срок ремонта, превышающий максимальный. В данном случае, соглашение будет недействительным.

Этот факт подтверждается ст. 16 Закона «О защите прав потребителей», в которой конкретно говорится о том, что все договора, которые противоречат нормам Закона, признаются недействительными. Кроме этого, если был составлен подобный договор и в результате его выполнения покупатель понес дополнительные расходы, их обязаны оплатить непосредственно сами продавцы.

Зачастую можно столкнуться с ситуацией, когда дилеры всеми возможными способами пытаются продлить сроки гарантийного ремонта. Как довод приводятся такие факты: отсутствие необходимых запасных частей, продолжительность их доставки из-за рубежа, прочее.

Парировать такие доводы вы можете своими знаниями норм Закона и своих потребительских прав.

Обратите внимание! В статье 20 говорится о том, что если в автосервисе нет необходимого оборудования, запчастей или деталей, это не является оправданием для продления сроков гарантийного ремонта.

Иногда дилеры являются также и уполномоченной организацией, что дает им возможность выполнять гарантийный ремонт. В таком случае они чаще всего вписывают в договор о проведении ремонтных работ срок в 45 дней.

Такое положение дел имеет место быть только в том случае, если ремонтом занимается тот продавец, который продал данную машину покупателю.

В противном случае, если устранением поломок занимается другой официальный дилер, срок ремонта должен соответствовать нормам, установленным ст. 20 Закона «О защите прав потребителей».

Если в машине возникает поломка, владелец пытается как можно быстрее от нее избавиться, и отправляется в автосервис. Но здесь возникает один важный вопрос – кто должен отвечать за доставку товара на гарантийный ремонт?

Изучая законодательные акты, касающиеся прав потребителей, вы можете ознакомиться со ст. 18 (п. 7) Закона «О защите прав потребителей». В ней в частности говорится о том, что любой товар, вес которого превышает 5 кг, должен доставляться в сервисный центр за счет продавца.

Обратите внимание! Если вы доставили машину по месту ремонта самостоятельно, но при этом пришлось задействовать эвакуатор, вы имеете право на возмещение расходов. При этом у вас должен быть чек, подтверждающий оплату услуг эвакуатора.

Возмещение средств, потраченных на перевозку автомобиля в автосервис, происходит в досудебном порядке.

Что происходит со сроком гарантийного ремонта, пока машина находится в автосервисе?

В соответствии со ст. 20 ЗоЗПП, гарантийный срок продлевается именно на тот временной отрезок, в течение которого владелец не мог использовать автомобиль в связи с его ремонтом.

Если ваша машина находится на гарантийном сроке, все свои действия, касающиеся машины, подтвержайте документально.

То есть фиксируйте дату обращения к дилерам, дату передачи машины в автосервис, дату возврата исправленного тавра, список работ, выполненных мастерами, прочее.

Зачем это нужно? Прежде всего, это нужно именно вам, владельцу, потому что наличие документов, подтверждающих тот или иной факт, связанный с ремонтом авто, может пригодиться для судебных разбирательств (в случае, если ваши споры с дилером зайдут слишком далеко).

Что означает понятие «подменный автомобиль»?

На то время, пока товар находится в ремонте, дилеры обязаны предоставить покупателю аналогичный товар во временное пользование. Но не все товары могут выдаваться взамен. Автомобиль относится к перечню товаров, которые не выдаются в качестве подмены.

Хотя многие дилеры практикуют данную услугу на добровольных началах.

Обратите внимание! Продавец не имеет право снимать машину с гарантийного ремонта, если в ходе проверки в ней будут обнаружены следы вмешательства самого владельца или третьих лиц.

Срок гарантийного ремонта установлен производителем, и никто не имеет права менять его продолжительность.

Не всегда автосервис укладывается в установленный срок

проведения ремонтных работ. В данном случае потребитель имеет право требовать от них выплату неустойки (ст. 23 ЗоЗПП).

Размер неустойки составляет 1 % от стоимости автомобиля за каждый день просрочки. То есть, если ваша машина находится в ремонте дольше, чем установленный срок, вы можете за это получить денежную компенсацию, именно поэтому не стоит спешить с подписанием дополнительных соглашений о продлении сроков ремонта.

Продавцы не горят желанием тратить свои деньги, тем более, если только 10 дней просрочки может принести им потери в 10 % от стоимости машины. Поэтому назначение неустойки – отличный стимул для выполнения гарантийного ремонта в отведенные Законом сроки.

Часто дилеры, при вашем обращении с требованием о гарантийном ремонте, предлагают пройти платную диагностику автомобиля.

Важно! Платные услуги, навязанные дилерами в период гарантийного срока, являются незаконными.

Когда машина принимается на ремонт, проводится обычная безвозмездная проверка авто на предмет выявления неисправностей.

Часто покупатели начинают требовать от дилера выдачи подменного автомобиля на время ремонта.

Хотелось бы отметить, что данное требование не является законным. Действительно, в Законе «О защите прав потребителей» говорится о праве на подменный товар. Но, к сожалению, автомобиль относится к списку товаров, на которые такая услуга не распространяется.

Важно! Любое обращение к дилерам с требованиями или пожеланиями, должно быть в письменном виде.