

Закон о гарантийном ремонте автомобиля в Российской Федерации



Как бы этого не хотелось любителям автомобилей, но любая машина однажды выходит из строя. Что делать в этой ситуации, понятно всем – отправлять машину в автосервис.

Действие гарантийного срока в период поломки для автолюбителя должно быть прекрасным подспорьем в решении проблемы. Но не всегда требования потребителя выполняются так, как положено по закону.

Именно поэтому каждый владелец авто должен знать свои права потребителя и владеть информацией об условиях выполнения гарантийного ремонта. Знание законов – это великая сила в борьбе с невежественным обслуживанием клиентов. Наша статья посвящена условиям выполнения гарантийного ремонта автомобилей.

Законное проведение ремонта по договору на гарантийное обслуживание автомобиля

Привилегия установки гарантийного срока на автомобиль принадлежит непосредственно ее производителям. По своей сути это период обязательного бесплатного устранения неисправностей автомобиля.

Ответственность за выполнение гарантийных ремонтных работ лежит на изготовителе, продавце, дилере, сервисном центре или уполномоченном индивидуальном предпринимателе.

Установленный срок гарантии закрепляется документально. В большинстве случаев он проставляется в договоре купли-продажи.

Обычно гарантийный период на автомобиль длится не менее трех лет.

Кто занимается реализацией продукции автозаводов?

Обычно продавцами новых автомобилей являются официальные дилеры, то есть компании, выступающие посредниками между заводом и потребителем. Кроме этого, продажей машин занимаются автосалоны. В отличие от дилеров, у автосалонов нет официального контракта на торговлю автомобилями с их производителем.

Ознакомившись с перечнем технически сложных товаров, утвержденным Постановлением Правительства РФ № 924, среди прочих товаров мы увидим и автомобили. Именно поэтому в отношении данного товара действуют отдельные положения Закона «О защите прав потребителя».

Если из строя вышел автомобиль, то все права, которые имеет потребитель в отношении ремонта машины, регулируются ст. 18 Закона «О защите прав потребителя» от 07.02.1992 № 2300-1 (далее Закон).

Обратите внимание! Если в машине были обнаружены недостатки в течение 15 дней ее эксплуатации после приобретения, то вы имеете полное право требовать замены автомобиля.

Хотя следует отметить, что такой выход из ситуации возможен только в том случае, если тщательная диагностика машины обнаружит недостатки, возникшие по вине производителя.

Если машина использовалась больше 15 дней, но гарантийный период не закончился, при возникновении неполадок ее нужно передавать на ремонт продавцу или в сервисный центр. Поломки в этот период устраняются безвозмездно и незамедлительно.

Важно! Если автомобиль не может передвигаться самостоятельно,

и для его доставки нужен эвакуатор, то за доставку в сервисный центр отвечает исполнитель (ч. 7 ст. 18 Закона).

Если исполнитель не выполнил данную обязанность, потребитель может сам обеспечить доставку машины. Но при этом исполнитель обязан выполнить требование клиента в выплате компенсации расходов за организацию доставки машины.

Передача автомобиля в ремонт должна сопровождаться представлением всей необходимой документации, а именно: техпаспортом на машину, сервисной книжкой, гарантийным талоном, прочее.

Обратите особое внимание на правильность оформления документов о приеме автомобиля.

Когда вы передаете машину в сервисный центр, вам обязательно должны выдать документ о приеме автомобиля. В нем указывается дата обращения с требованием проведения гарантийного ремонта, выявленные недостатки, прочее.

В данную заявку (заказ-наряд) обязательно следует внести описание внешнего вида машины, наличие дефектов и повреждений. Неплохой вариант подтверждения состояния машины внешне – фотографии.

Одной из важных особенностей гарантийного ремонта является продление сроков гарантии на тот период, в течение которого владелец не мог пользоваться машиной.

Период пребывания в ремонте начинается с момента передачи машины в сервисный центр, а заканчивается в тот день, когда владелец принял ее после ремонта.

Длительный ремонт машины приносит много неудобств ее владельцу, но, к сожалению, рассчитывать на подменный автомобиль не приходится.

Это законное положение, которое основывается на Постановлении Правительства РФ от 19.01.1998 г. №55. В данном документе есть

перечень товаров длительного использования, не подлежащих временной замене на период гарантийного ремонта.

После обращения покупателя к продавцу осуществляется специальная проверка машины и неисправностей, обнаруженных владельцем. Часто продавец заявляет, что неполадки возникли по вине самого владельца, то есть как результат неправильной эксплуатации и отказывается устранить недостатки безвозмездно.

Если потребитель не согласен с данными выводами, он может инициировать проведение независимой экспертизы.

Экспертиза проводится за счет исполнителя (ч. 5 ст. 18 Закона).

Важно! Обязательно требуйте от продавца вашего личного присутствия при проведении экспертизы. Если вам не сообщили о времени ее проведения, вы имеете право оспорить ее результаты в суде.

В том случае, если экспертиза докажет, что неполадки возникли по вине владельца из-за неправильной эксплуатации машины, то стоимость проведения независимой проверки придется оплатить самому потребителю.

Когда владелец не согласен с полученными результатами, он может провести собственную экспертизу за свой счет. Эксперты, проводящие данную процедуру, должны быть независимыми. Если его догадки оправдаются, то оплачивать данную процедуру придется уже исполнителю.

Какие сроки выделяются законом для проведения гарантийного ремонта?

Какой период времени будет длиться ремонт по гарантии, зависит от нескольких факторов.

Прежде всего, имеет значение установление срока ремонта в договоре купли-продажи, в заявке, заказ-наряде и прочих

документах.

В данном случае он не может превышать 45 дней. Но это максимальный срок. Если соглашения между сторонами не было, ремонт должен производиться в кратчайшие сроки.

Обратите внимание! Если в документах есть пункт о возможности продления сроков гарантийного ремонта в случае отсутствия запчастей, подписывать такие документы не стоит.

Затягивание ремонта по причине отсутствия запчастей, деталей, материалов, прочее является незаконным (ч. 1 ст. 20 Закона).

Любое превышение сроков ремонта грозит исполнителю (продавцу или сервисному центру) определенным наказанием. Речь идет об уплате неустойки. Ее размер равен 1 % от стоимости автомобиля. Неустойка насчитывается за каждый просроченный день.

Как происходит возврат автомобиля после завершения ремонта?

Принимая машину у мастеров автосервиса, внимательно ее осмотрите, сравните ее внешнее состояние до и после ремонта, проверьте наличие комплектующих, переданных вместе с ней в ремонт, и проверьте автомобиль в действии. Только после того, как вы убедились в качестве произведенного ремонта, можете подписывать документы о приеме.

Важно! Осмотр машины производите в присутствии представителя сервисного центра.

Некоторые сервисные центры не выдают никаких документов после ремонта, но это не правильно. Поэтому, получая свой автомобиль, обязательно требуйте письменный отчет о проделанной работе.

Автосервис должен составить акт приема-передачи машины или другой подобный документ (ч. 3 ст. 20 Закона). Сведения, которые должны обязательно быть в этой бумаге:

- дата обращения владельца авто к продавцу с требованием

- произвести гарантийный ремонт;
- дата поступления авто на ремонт;
- выполненные ремонтные работы и дата их проведения;
- наименование использованных запчастей;
- дата передачи автомобиля владельцу после завершения ремонта.

Из всего вышеизложенного можно сделать вывод, что выдача автомобиля без сопроводительных документов автосервиса является незаконной.

Важно! В случае отказа исполнителя выдавать отчет о проведении гарантийного ремонта, вы имеете полное право не принимать машину из ремонта.

Исполнитель должен знать, что фактическим окончанием ремонта является принятие владельцем своей машины после ремонта. И если владелец не забирает машину, то сроки ремонта превышают норму, и исполнителю придется платить неустойку.

Обратите внимание, насколько правильно заполнен документ, и соответствуют ли все даты действительности. В том случае, если вы заметили нарушения, требуйте замены документов. Так как даты, в данном случае, могут быть доказательством многих нюансов гарантийного ремонта вашего авто.

В некоторых случаях потребитель имеет возможность вернуть некачественный автомобиль производителю или продавцу (ч. 1 ст. 18 Закона).

Основанием для возврата машины могут быть:

- Серьезные недостатки, обнаруженные в качестве машины. К таким недостаткам относятся:
- машина ломалась более 1 раза, то есть недостаток авто проявлялся часто, или проявлялся неоднократно уже после проведенного ремонта;
- наличие недостатков, которые невозможно исправить;

- наличие существенных недостатков, которые сложно исправить в установленные сроки, и расходы на их устранение могут превышать стоимость самого автомобиля. Если сервисный центр определил наличие в машине недостатков, которые невозможно устранить, или для их устранения понадобятся большие расходы и временные затраты, то подтвердить их наличие должна независимая экспертиза;
- Просрочены сроки выполнения гарантийного ремонта, которые в соответствии с ч. 1 ст. 20 Закона не могут превышать 45 дней.
- Автомобиль не используется по своему назначению не менее 30 дней в течение каждого года гарантийного периода по причине постоянных поломок.

Содержание ч. 1 ст. 18 Закона можно объяснить таким образом: автомобиль не эксплуатируется из-за постоянных поломок, и это в общем подсчете происходит около тридцати дней, в течение каждого года гарантии (Апелляционное определение Московского городского суда от 30.01.2014 г. дело № 33-5437; Апелляционное определение Санкт-Петербургского городского суда от 31.07.2013 г. дело № 33 – 113778).