

Права у потребителя по гарантийному ремонту автомобиля

Что говорит закон о гарантии

В период гарантийного обслуживания автомобиля, владельцу рекомендуется проводить его у дилера, где он был куплен. Именно он по действующим законам должен осуществлять ремонт транспортного средства при наступлении гарантийного случая.

А вот сервисный центр с юридической точки зрения не несет ответственности за бесплатное обслуживание, из-за чего их невозможно привлечь к ответственности.

Обязанности осуществления гарантийного ремонта берет на себя производитель, которого представляет продавец, он же официальный дилер, что закрепляется в договоре по приобретении машины.

Все заключаемые договора должны соответствовать действующему законодательству, а противоречащие ему, не могут считаться действительными.

Как не быть обманутым при гарантийном ремонте?

Все правила гарантийного ремонта, а также условия, при наличии которых производитель снимает транспортное средство с гарантии, прописываются в сервисной книжке. У разных автомобилей и компаний условия, а также сроки могут отличаться.

Снятие с гарантии: условия

Фактически право снять автомобиль с гарантии у дилеров отсутствует, ведь по закону они не имеют права уменьшать круг обязательств, которые производитель взял на себя для осуществления обслуживания.

До завершения периода бесплатного ремонта машины, установленного производителем, но не менее 2 лет, продавец обязан выполнять свои обязанности по ремонту.

Но основания для отказа в предоставлении ремонта транспортного средства все же существуют. Они возникают при заключения экспертизы, которая доказывает, что причина неисправности лежит на покупателе либо третьем лице (при некачественном ремонте неофициальными дилерами или из-за ДТП).

Без этого гарантия сохраняется весь срок на все детали, указанные производителем, при отсутствии доказательства естественного износа этих элементов.

Гарантийное обслуживание

Когда в период гарантии возникают неисправности, собственник машины подает дилеру письменное заявление, где указывает требование незамедлительно осуществить устранение поломки.

Важно получить копию поданного документа, где ставится подпись должностного лица и печать организации, подтверждающие получение заявления. Длительность периода осуществления гарантийного ремонта рассчитывается, начиная со дня, когда было подано соответствующее заявление.

Не менее важным является получение акта приема-передачи либо другого подобного документа, где подробно указано состояние автомобиля на момент его передачи. Этот документ должен обязательно содержать подпись, а также печать официального дилера.

Какие права есть у покупателя авто при гарантийном ремонте?

После возврата владельцу его машины, также представляются документы, где указана дата обращения, передачи ТС, его возврата, а также все устраненные дефекты с подробным их описанием. Дополнительно пишутся данные о том, какие детали были заменены, сколько и каких материалов было использовано.

Что нужно знать о диагностике транспортных средств?

Важно после получения машины полностью осмотреть ее. В случае выявления каких-либо повреждений, их все требуется вписать в заполняемый акт приема-передачи либо иной документ, используемый вместо него.

Проверяется фактическое устранение указанных неисправностей. Когда не все их устранили, нужно требовать исправить это. Пока это сделано не будет, нельзя подписывать акт либо заказ-наряд.

Сроки и периоды

В течение 15 дней с момента приобретения автомобиля покупатель при выявлении неисправностей имеет право требовать как устранения дефектов, так и замены машины либо возврата полной стоимости транспортного средства.

Это не касается незначительных неисправностей в виде неработающей лампочки габаритных огней. По закону после этого срока при обнаружении дефектов либо брака заменить машину уже не получится.

Однако это можно осуществить, если за 45 дней с момента отправки транспортного средства на ремонт, он не был восстановлен или же поломка не может быть исправлена. Либо можно требовать неустойку за каждые сутки просрочки.

Из-за того, что дилеры могут написать в документах, что транспортное средство было принято на диагностику, а говорить, что осуществляется прием на ремонт, важно проверять, что указывается в соответствующих актах.

Для этого пишется два одинаковых заявления, с требованием провести ремонт/замену машины по гарантии производителя. Один отдается в организацию, а на второй ставится подпись должностного лица, а также печать.

Когда при отказе подписывать этот документ, машина все же сдается в ремонт, его могут проводить в течение нескольких месяцев. Когда для доставки автомобиля на ремонт пришлось воспользоваться услугами эвакуатора, нужно написать претензию дилеру, где потребовать возмещения понесенных убытков.

К заявлению прикладывается копия чека на оплату эвакуатора. Отправляется все это заказным письмом с подтверждением вручения, чтобы при необходимости иметь доказательства в суде получения продавцом заявления.

Причины отказа

Наиболее частой причиной отказа в бесплатном ремонте является несвоевременное осуществления ТО либо вовсе его отсутствие. К этому добавляется требование проведения обслуживания транспортного средства не в авторизованном сервисном центре либо нарушение инструкций эксплуатации, которые даже теоретически могли привести к появлению неисправностей.

Это наиболее частые причины, которые используют продавцы, чтобы не выполнять свои обязательства, без учета повреждения автомобиля в ДТП или в результате действий третьих лиц.

Что может сделать покупатель в течение срока службы?

Чтобы снизить вероятность отказа в осуществлении бесплатного ремонта, рекомендуется в установленные сроки проводить ТО у официальных дилеров, с отметкой в сервисной книжке.

Что делать в случае отказа в проведении бесплатного устранения неисправностей?

Когда был получен отказ в проведении бесплатного устранения неисправностей, требуется написать претензию в сервисный центр, которую адресовать его руководству.

При отсутствии реакции пишется обращение к дистрибьютору, который отвечает за качество обслуживания клиентов. Дальше можно

направить претензию на завод-производитель, однако, порой их юристы перенаправляют обращения в нижестоящие организации.

При явном нарушении прав либо плохом качестве обслуживания можно прибегнуть к помощи автоклубов и различных автомобильных сообществ. Производители и автосалоны опасаются любой огласки негативной информации об их продукции и обслуживании, из-за возможного снижения продаж.

Как по закону отстоять свои права

Когда длительность осуществления ремонта автомобиля по официальной гарантии не установлена в соглашении, его должны осуществить в течение минимального разрешенного времени.

Обычно автосалоны при приеме машины на ремонт в документах указывают, что он будет проводиться максимально возможный срок по закону, составляющий 45 дней. Если указанный в соглашении срок превышает допустимый, то такой документ не обладает юридической силой, по причине нарушения ст. 16 Закона ОЗПП.

При этом в ст. 20 ЗОЗПП указано, что отсутствие у продавца, обслуживающего транспортное средство, необходимых запчастей не может быть использовано, как основание для продления срока ремонта либо затягивания этого процесса.

Когда дилер не смог в течение отведенных ему 45 дней осуществить необходимый ремонт, покупатель может потребовать неустойку за просрочку, полный возврат средств за автомобиль либо его замену на новый.

Для этого составляется претензия, где указывается, что не было выполнено первичное требование по устранению неисправностей/брака в допустимые сроки, за счет чего, следуя ст. 18 ЗОЗПП, покупателем выдвигаются новые требования.