

Как защитить потребителей при покупке автомобиля

Наилучший вариант покупки автомобиля – это специализированные автоцентры, так как круг опасностей в таких случаях заметно сужается, и ваши права защищаются намного надежней.

Перед покупкой целесообразно выяснить, имеет ли автосалон действующий дилерский договор с компанией-производителем автомобилей, которые он реализует.

Данный факт свидетельствует о полноте прав продавца, возможности своевременно реагировать на обращения клиентов и оказывать им квалифицированную помощь.

На автомобили распространяются требования, установленные Правилами продажи отдельных видов товаров, которые утверждены Постановлением Правительства РФ №55 от 19.01.1998 г., а именно:

- автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним должны пройти предпродажную подготовку, виды и объемы которой определяются изготовителями продукции. В сервисной книжке на товар или ином заменяющем ее документе продавец обязан сделать отметку о проведении такой подготовки.

- при демонстрации предлагаемого к продаже товара обеспечивается свободный доступ к нему покупателя.

- при передаче товара покупателю одновременно передаются установленные изготовителем комплект принадлежностей и документы, в том числе сервисная книжка или иной заменяющий ее документ, а также документ, удостоверяющий право собственности на транспортное средство (ПТС) или номерной агрегат, для их государственной регистрации в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

- в случае утраты покупателем документа, удостоверяющего право собственности на транспортное средство или номерной агрегат, продавец обязан по заявлению владельца и предъявлению им паспорта или другого документа, его заменяющего, выдать новый документ с пометкой «дубликат» с указанием серии, номера и даты ранее выданного документа.

- вместе с товаром покупателю передается также товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, марка товара, номера его агрегатов, дата продажи и цена товара, а также подпись лица, непосредственно осуществляющего продажу.

- Правила продажи должны быть в каждом автосалоне, и по требованию покупателя предоставлены для ознакомления.

Продавец (автоцентр) для правильного выбора вами товара обязан предоставить в соответствии со статьей 10 Закона «О защите прав потребителей» необходимую и достоверную информацию о товаре (автомобиле), а именно:

- 1) обозначение стандартов, обязательным требованиям которых должен соответствовать автомобиль;

- 2) сведения об основных потребительских свойствах;
- 3) правила и условия эффективного и безопасного использования;
- 4) цена в рублях и условия приобретения товара, в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;
- 5) гарантийный срок, если он установлен;
- 6) срок службы или срок годности товара, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товар по истечении указанных сроков представляет опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становится непригодным для использования по назначению;
- 7) адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера.

Если приобретаемый автомобиль был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом.

Информация доводится до сведения покупателей в технической документации, прилагаемой к товару, на этикетках, маркировкой или иным способом, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

Если покупателю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

При отказе от исполнения договора покупатель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).

При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу покупателя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), покупатель вправе потребовать возмещения такого вреда.

При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у покупателя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

Договор – это основной документ, на который следует ссылаться при нарушении прав потребителей, поэтому перед покупкой автомобиля необходимо очень внимательно ознакомиться с ним. Рассмотрим, что должно быть в договоре:

1. Подробное описание приобретаемого автомобиля (в самом договоре или в приложении к нему): марка автомобиля, изготовитель, год выпуска, тип кузова, цвет кузова, объем двигателя, комплектация и т. д. Так вы сможете получить именно тот автомобиль, на покупку которого рассчитывали, а у продавца не будет лазеек для предоставления вам других аналогичных автомобилей.

2. Цена автомобиля, порядок и сроки оплаты. Цена должна быть определена в виде конкретной суммы в рублях, чтобы избежать в дальнейшем увеличения стоимости автомобиля. Если не определены сроки оплаты, вы обязаны оплатить товар непосредственно до или после передачи товара в полном размере. В таком случае, если вы не оплатите товар своевременно, для вас могут наступить негативные последствия: продавец может потребовать от вас полной оплаты автомобиля и уплаты процентов за просрочку оплаты либо отказаться от исполнения договора и потребовать возврата автомобиля.

3. Если автомобиль везется под заказ либо по иным причинам не может быть передан сразу (не прошел предварительную подготовку), в договоре должен быть указан конкретный срок предоставления покупателю автомобиля в виде даты (31 декабря 2009 г.) или периода времени (месяц с момента внесения аванса покупателем; 45 дней с момента подписания договора и т.д.). Такая фиксация четко определяет момент, когда вы можете обратиться к автоцентру с требованием передать автомобиль, уплатить проценты за просрочку передачи автомобиля и т. д.

4. В договоре должен быть указан гарантийный срок и порядок гарантийного обслуживания. Желательно, чтобы в договоре было указание на то, что доставка автомобиля для гарантийного обслуживания, уценки, замены и (или) возврат его Покупателю осуществляются силами и за счет Продавца. В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии Продавца, в месте нахождения Потребителя доставка или возврат автомобиля может осуществляться Покупателем. При этом Продавец обязан возместить Покупателю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом автомобиля. В случае, если такая информация отсутствует в договоре, вы все равно имеете право предъявить данные требования, сославшись на пункт 7 статьи 18 «Закона о защите прав потребителей».

5. Желателен в договоре пункт о том, куда подаются иски о защите прав потребителей (покупателей). Они могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

а) нахождения организации (автоцентра, изготовителя автомашины), а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, – его жительства;

б) жительства или пребывания истца, то есть вашего места жительства либо пребывания;

в) заключения или исполнения договора.

Если вы приобретаете автомобиль у филиала или представительства организации, вы можете предъявить иск в суд по месту нахождения филиала или представительства организации.

Если такие положения отсутствуют в договоре, вы можете воспользоваться этими правами в соответствии со статьей 17 Закона «О защите прав потребителей».

Нередко автоцентры прописывают в договоре условия, ограничивающие права покупателей. Например:

а) указывается срок более 45 дней для устранения обнаруженных в гарантийный период недостатков качества (неисправностей) автомобиля, когда необходимо заказывать и доставлять для замены комплектующие части (детали, узлы, агрегаты). В таких случаях недостатки должны быть устранены строго в срок до 45 дней, считая со дня предъявления требования о ремонте автомобиля, и пункт договора, ограничивающий данный срок, не применяется, так как он противоречит Закону «О защите прав потребителей»;

б) устанавливается ответственность покупателя за нарушение сроков оплаты либо за отказ покупателя от исполнения договора в виде штрафа, например 20 % от стоимости автомобиля. Некоторые автоцентры, пользуясь такими пунктами договоров, пытаются удержать суммы штрафов из уже оплаченных покупателями авансовых платежей.

Подобные действия являются противозаконными. Продавец имеет право только на возмещение понесенных им фактических расходов в связи с исполнением договора. Данные расходы он должен документально подтвердить и потребовать их уплаты он может только через суд;

в) устанавливается ограничение на осуществление покупателем планового технического обслуживания и ремонта автомобиля только в автоцентре, в котором приобретен автомобиль. В противном случае автоцентры грозят покупателям прекращением действия гарантии.

Подобные пункты в договоре являются навязыванием покупателю дополнительных услуг, что нарушает права покупателя. В соответствии с пунктом 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» запрещается обуславливать приобретение одних товаров (автомобиля) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг) - работы и услуги по плановому техническому обслуживанию и ремонту автомобиля. Убытки, причиненные покупателю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

Запрещается обуславливать удовлетворение требований покупателей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг).

Подобные условия договора являются недействительными, а покупатель автомобиля имеет право осуществлять плановое техническое обслуживание и ремонт автомобиля в любых специализированных центрах;

г) в договоре прописывается, что для осуществления гарантийного обслуживания покупатель за свой счет поставляет принадлежащий ему автомобиль на территорию продавца (авто-центра).

Данный пункт договора противоречит пункту 7 статьи 18 «Закона о защите прав потребителей», в соответствии с которым доставка автомобиля для гарантийного обслуживания, уценки, замены и (или) возврат его Покупателю (как уже ранее описывалось) осуществляются силами и за счет продавца либо силами покупателя, но за счет продавца;

д) в качестве обстоятельства непреодолимой силы, освобождающего продавца от ответственности за непоставку автомобиля, указывается отказ завода-изготовителя от поставки автомобиля по любым основаниям.

Отказ завода-изготовителя не является обстоятельством непреодолимой силы и не снимает с продавца (автоцентра) ответственности за непоставку автомобиля.

Авто-центр осуществляет предпринимательскую деятельность, а в соответствии с пунктом 3 статьи 401 Гражданского кодекса РФ нарушение обязанностей со стороны партнеров автоцентра не является обстоятельством непреодолимой силы.

Включение в договор условий, ущемляющих законные интересы потребителя, недопустимо.