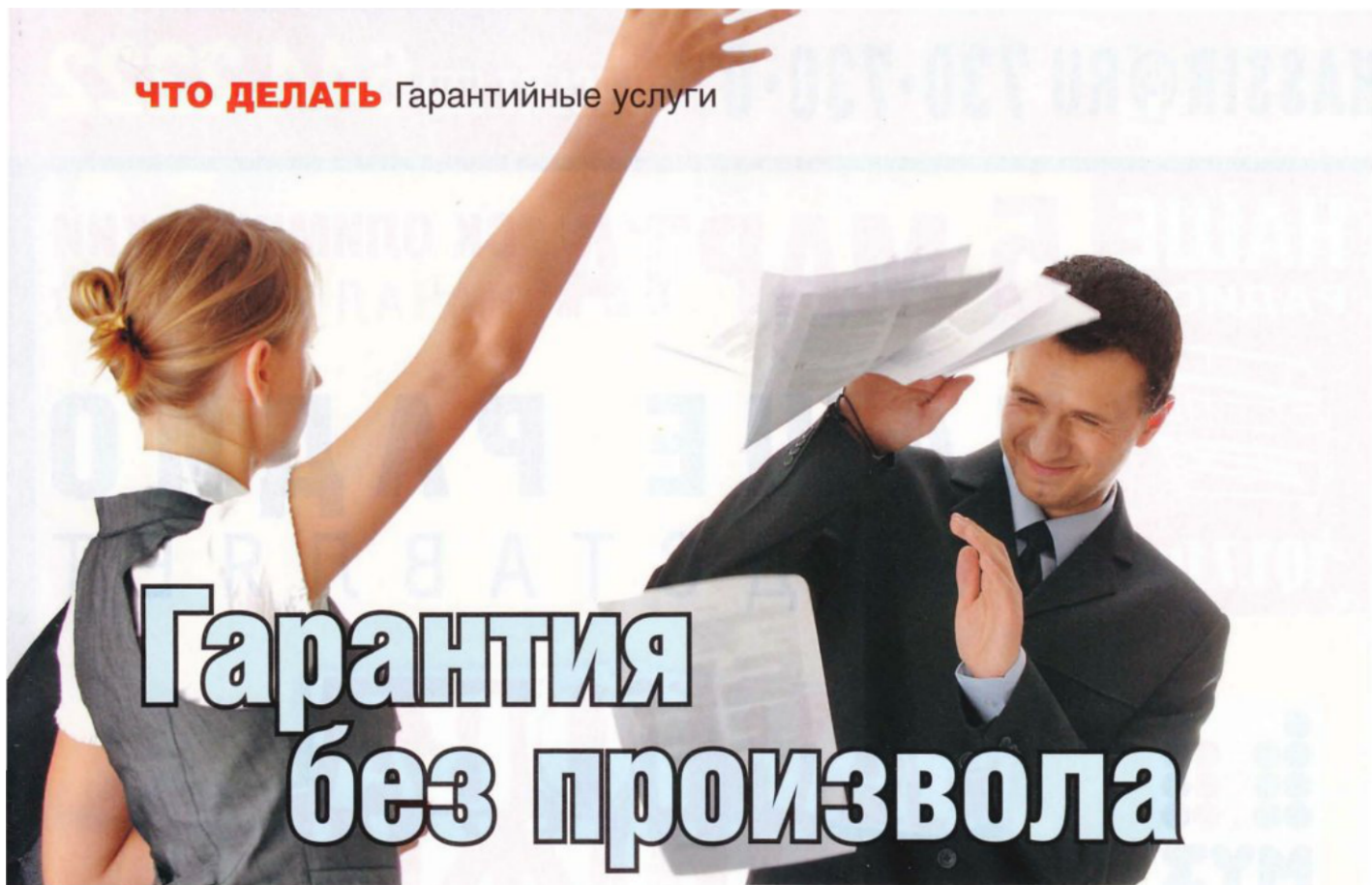


ЧТО ДЕЛАТЬ Гарантийные услуги



Гарантия без произвола

Три заповеди покупателя просты и лаконичны: **1** Помни о законе. **2** Не проси, а требуй в письменной форме. **3** Не бойся идти в суд.

Этот материал – средство от бессилия. Юридического. Когда дилер отказывает нам, дает от ворот поворот, мы бы и рады ответить, да нечего. И тогда возникает чувство, что стоишь перед каменной стеной и лучше сдать назад. Но зачастую стена просто выкрашена под камень, а на самом деле – картонная.

ЕСЛИ АВТОМОБИЛЬ НЕ ПОСТАВЛЕН В СРОК

СИТУАЦИЯ. Мы заключили договор купли-продажи автомобиля, отдали аванс и ждем поставки. Однако товар в срок не пришел.

НАШЕ ПРАВО. Согласно статье 23.1 «Закона о защите прав потребителей» мы можем сделать одно из двух. 1) Назначить новый срок поставки. 2) Отказаться от договора купли-продажи, забрав аванс.

НАШИ ДЕЙСТВИЯ. С согласием на новый срок поставки все ясно – сидим и ждем. Но если совсем

наскучило, рвем договор. Для этого нужно предъявить письменное требование. То есть подъехать в салон, вручить требование и оставить себе копию, на которой будет отметка дилера о получении. Аванс должны вернуть в течение 10 дней (п. 4 статьи 23.1).

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРОДАВЦА. Когда автомобиль наконец пришел, мы, огорошивая продавца своим знанием закона (умный попался!), заявляем, что, исходя из п. 3 статьи 23.1, хотим получить с него штрафные пени за просрочку поставки. Неустойка составляет 0,5% от суммы нашего аванса за каждый день просрочки. Если ждать автомобиль наскучило и договор был нами разорван, на пени также остается полное право. Но, разумеется, требование о «штрафных» должно быть не телефонное, а письменное. Нужно подъехать в салон, вручить и оставить себе копию, на которой будет отметка дилера о получении.

УСЛУГА ЗА УСЛУГУ

• Обычная ситуация: приезжаем в сервис, а к нашей машине отказываются приступить, потому что она грязная. Езжайте, говорят, на мойку. Это несправедливо, поскольку п. 2 статьи 16 ЗЗПП запрещает «обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг)». И здесь же говорится, что нельзя обуславливать удовлетворение наших гарантийных требований условиями, которые не связаны с недостатками товаров. Чистая машина или грязная, к поломке это едва ли имеет отношение.

• Да, безусловно, есть еще элементарная вежливость, о которой мы забыли. Но закон, о котором в этот момент забыл продавец, важнее любой вежливости – и самой элементарной, и самой изысканной.

Существенная оговорка – сумма неустойки не может превышать сумму аванса. Распространены случаи, когда продавец начинает торговаться. Он согласен отдать пени, но не полностью. Уговоры

фото: Piotr Marcinski/Fotolia.com (1)

известные: меньше, но сразу. Соглашаться или идти в суд за присуждением полной выплаты – личное дело каждого. Разумеется, зависит о суммы.

СУДЕБНЫЙ ВАРИАНТ. Если мы понимаем, что своим ожиданием «заработали» на порядок больше, чем предлагает продавец, в суд стоит пойти. Основными документами, иллюстрирующими наше исковое требование, будут, разумеется, договор купли-продажи, акт приема-передачи автомобиля (если машина была получена), копия нашего письменного требования салону об уплате пени с отметкой о принятии.

Продавец в суде, скорее всего, сошлется на форс-мажорные обстоятельства. Наш адвокат будет обращать внимание суда, что продавец о форс-мажоре покупателя не известил (если это так конечно).

Надо понимать, что суд далеко не всегда взыщет пени полностью. Очень часто он «жалеет» продавца, ссылающегося на независимые от него причины, и, руководствуясь статьей 333 Гражданского кодекса РФ «Уменьшение неустойки», снижает сумму штрафа.

ВОЗВРАТ И ОБМЕН В ПЕРВЫЕ 15 ДНЕЙ

СИТУАЦИЯ. Мы забрали новый автомобиль из салона, и он сломался в течение первых пятнадцати дней. Причем поломка имеется в виду любая. Даже мелочь вроде отказавшего прикуривателя.

НАШЕ ПРАВО. В 2007 году «Закон о защите прав потребителей» претерпел человеческую редакцию, и обмен технически сложного товара, каковым является автомобиль, стал прост. По сути, первые пятнадцать дней владения можно считать положенным по закону тест-драйвом. И если вылез дефект – пожалуйте. Имеем право на любой из трех вариантов. 1) Вернуть машину, расторгнув договор и забрав деньги. 2) Обменять на точно такую же. 3) Обменять на другую (дороже или дешевле) с перерасчетом цены. Но все же заметим: речь именно о дефектах, а не мелочах вроде на миллиметр отошедшей обивки. Другое дело – отвалив-

шаяся панелька или вышедший из строя прикуриватель...

Эти права отражены в п. 1 статьи 18 ЗЗПП. А в статье 22 ЗЗПП говорится, что наши пожелания должны быть удовлетворены продавцом в течение 10 дней с момента подачи требования.

НАШИ ДЕЙСТВИЯ. Приходим в салон и вручаем письменную претензию, где сказано, что хотим осуществить одно из перечисленных выше требований. Копию с отметкой о принятии – себе.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРОДАВЦА. Продавец предложит ремонт. Так ему лучше, чем отдавать деньги или менять машину. При этом он понимает, чем еще дело пахнет: когда мы хотим получить вместо испорченной машины точно такую же, на это максимум отводится месяц (п. 1 статьи 21 ЗЗПП). Если же салон не уложится, в дело вступает п.1 статьи 23 ЗЗПП – неустойка за каждый день просрочки в размере одного процента цены товара. Это много. А один месяц на замену автомобиля определенной, почти всегда индивидуальной комплектации, напротив, – мало. Очень вероятно, что точно такой машины в наличии нет. Размещение заказа на заводе, поставка – дни капают, дилер, что называется, может попасть. Конечно, суд (если дойдет дело) понимает трудности дилера и, вероятно, скостит штраф. Но деньгами уже запахло, а значит, новый автомобиль, скорее всего, придет настолько быстро, насколько возможно.

СУДЕБНЫЙ ВАРИАНТ. Если дефект вылез в течение 15 дней, нужно сразу подать требование о замене товара. И чтобы требование было датировано, и на нем стояла отметка – они его получили. Случись суд, дата подачи требования будет принципиально важна. Продавцу же, в свою очередь, выгодно вытолкнуть нас за пределы пятнадцатидневного срока, потому что там наступают другие правила.

ВОЗВРАТ И ОБМЕН ПОСЛЕ 15 ДНЕЙ

СИТУАЦИЯ. Гарантийная поломка, но пятнадцать дней с момента покупки прошли.

НЕБИТЫЙ ЗА БИТОГО. ДАЮТ?

• Это один из покупательских страхов. Вдруг нам продадут битый автомобиль? Не секрет, бывает. По дороге к дилеру автовоз свалился в кювет, и машины, которые посыпались с платформы, будут, подзреваем мы, подремонтированы и проданы как свежие. Так что делать, если нам продали битую машину? Хороший вопрос. И на него можно ответить только вопросом: откуда мы знаем, что она битая?

• Если это выявится случайно, уже в ходе эксплуатации, шансы вернуть такой автомобиль минимальны. Да, можно обменять или вернуть товар, имеющий существенный недостаток в течение гарантийного срока. П. 1 статьи 18 ЗЗПП недвусмысленно говорит об этом. Более того п. 6 статьи 19 ЗЗПП позволяет вернуть автомобиль с существенным недостатком и после гарантии. Но в обоих случаях нужны доказательства того, что автомобиль получил повреждения, еще не став нашей собственностью. А вот с этим сложнее. Независимая экспертиза может установить факт, характер, причины повреждения, но время возникновения – едва ли. Следовательно, у дилера есть все основания заявить, что мы сами попали в аварию и теперь перекладываем с большой головы на здоровую.

• Способ не попасть на битый автомобиль только один – провести диагностику: чтобы приехал независимый эксперт с прибором, определяющим толщину лакокрасочного покрытия, и пока не подписан акт приемки-передачи, провел замеры.

НАШЕ ПРАВО. Теперь поменять/вернуть машину сложнее. Мелкие недостатки – уже не основание. Все-таки положение насчет пятнадцати дней было введено в закон, чтобы застраховать покупателя от самых гадких, возникающих сразу после покупки неурядиц.

Теперь же, по истечении пятнадцати дней, для обмена/возврата нужен существенный недостаток (п. 1 статьи 18 ЗЗПП). В преамбуле ЗЗПП такие недостатки определены. 1) Неустранимый недостаток. 2) Недостаток, который нельзя устранить без несоизмеримых расходов. 3) После устранения снова выявляется.

Рассмотрим по порядку. 1) Неустранимых недостатков почти не бывает. Машина – вещь модульная, все заменимо. Только вот кузов – проблема. Если в период гарантии возникла коррозия, проевшая его насквозь, это может оказаться неустранимым недо-