

## ЧТО ДЕЛАТЬ Гарантийные услуги

## ЕСЛИ ГОВОРЯТ, ЧТО ЗАПЧАСТЕЙ НЕТ

### УСЛУГИ ПОСТОРОННЕГО МАСТЕРА

Вмешательство в конструкцию автомобиля третьих лиц — еще не основание для отказа в гарантийном ремонте. Сначала дилер должен доказать, что поломка случилась именно по этой причине.

статком, поскольку новый кузов дилер, скорее всего, не предложит. Но сквозная коррозия в первые 2–3 года — редкость. Куда реальнее обычная, поверхностная. И дилер совсем не хочет менять из-за этого автомобиль — кузов можно подчистить, подкрасить. Но по идее обмена/возврата также можно потребовать. Как бы ни настаивал дилер, что придаст кузову идеальный вид, машину в первоначальное состояние уже не вернуть. Заводская покраска бывает только на заводе. В специальных условиях, по особым заводским технологиям. И продавец явно лукавит, если утверждает, что сделает точно так же. Поэтому основание требовать замены есть. Обычная коррозия в гарантийный срок — не редкость, и шансы выиграть такой суд реальны.

2) Определение несоразмерных расходов в законе не найдешь. Но есть судебная практика. Ремонт, цена которого составляет 10% от цены автомобиля, уже могут признать таковым. Если дилеру придется целиком менять дорогостоящие узлы, скажем, двигатель, коробку передач, шансы обменять автомобиль есть. Даже несмотря на то, что все это — гарантийные услуги. Услуги не за наш счет.

3) Недостаток, который выявляется вновь после устранения, — вещь

более конкретная, чем несоразмерные расходы. Даже если мелкая поломка проявляет живучесть, вновь всплывая после ремонта, наше требование о замене/возврате машины основательно. Поскольку в законе не сказано, сколько именно раз должен всплыть недостаток, чтобы считаться существенным, мы получаем право замены/возврата уже после первого такого повтора.

**НАШИ ДЕЙСТВИЯ.** Вручаем дилеру письменное требование о замене/возврате автомобиля по причине существенного недостатка товара, сохранив копию с отметкой о получении.

В случае, когда недостаток мелкий и мы приехали лишь ремонтировать, сразу нужно подозревать, что поломка вылезет вновь, то есть станет существенным недостатком и даст право требовать замены/возврата. А значит, берем у дилера документы, подтверждающие факт этого, вероятно, лишь первого ремонта.

**ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРОДАВЦА.** Что должен продавец при обнаружении в автомобиле существенного недостатка, уже перечислено. Но на деле нужно понимать, что замена/возврат автомобиля — штука для дилера настолько неприятная, что даже трудно представить, что он пойдет на это по одному нашему требованию. Разумеется, мы долж-



Илья АФАНАСЬЕВ,  
юрист  
консалтингового  
агентства  
«Проект А»:

• Если, затягивая гарантийный ремонт, дилер оправдывается объективной причиной — отсутствием запчастей, нужно помнить: ничего объективного здесь нет. Такое обстоятельство не освобождает от ответственности за нарушение сроков ремонта и не является основанием для продления договора (п.1 статьи 20 ЗЗПП).

• Так что с дилером, ссылающимся на отсутствие запчастей, разговор должен быть короткий и желательно письменный: требование провести ремонт в срок, подкрепленное ссылкой, во-первых, на упомянутое положение, во-вторых, на статью 23 ЗЗПП, где сказано, что затягивание ремонта наказывается назначением пени в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки. Или того хуже (для дилера это всегда страшнее пени) — гарантийный ремонт, длящийся дольше установленного законом срока (не более 45 дней), дает нам право требовать либо замены автомобиля, либо расторжения договора купли-продажи.

ны быть готовы, что он попытается отделаться гарантийным ремонтом. **СУДЕБНЫЙ ВАРИАНТ.** Дилеры, починив автомобиль по гарантии, часто не выдают никаких бумаг. Это у них не от лени, а от хитрости. Потому и не выдают, чтобы не обозначилась неприятная им повторяемость, ведущая к замене/возврату. Зная этот подвох, разработчики ЗЗПП образца 2007 года обязали дилеров выдавать потребителю письменную информацию о ремонте (п. 3 статьи 20 ЗЗПП). Либо заказ-наряд, либо другую бумажку. Какую — неважно. Информация должна быть.

### ОТКАЗ В ГАРАНТИЙНОМ РЕМОНТЕ-1

**СИТУАЦИЯ.** Дилер утверждает, что случай не гарантийный — поломка случилась по вине владельца и бесплатно чинить машину он не обязан.

**НАШЕ ПРАВО.** Но мы уверены, что случай гарантийный. И если это так, согласно п. 1 статьи 20 ЗЗПП гарантийный ремонт должен длиться не дольше 45 дней.

Фото: Acik/Fotolia.com (1)

**НАШИ ДЕЙСТВИЯ.** Пишем требование, в котором напоминаем дилеру, что при возникновении таких споров он должен провести за свой счет независимую экспертизу (п. 5 статьи 18 ЗЗПП). И пусть не волнуется, что потратит деньги напрасно. В том же пункте говорится, что, если независимая экспертиза подтвердит мнение продавца, потребитель должен возместить ему расходы на экспертизу и связанные с ней действия (хранение и транспортировка товара).

**ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРОДАВЦА.** Нужно помнить важную вещь. Именно дилер проводит независимую экспертизу, потому что в период гарантии бремя доказывания лежит на нем (п. 6 статьи 18 ЗЗПП). Пока не завершилась гарантия, именно он, если не хочет чинить, должен доказывать, что поломка – не гарантийный случай.

**СУДЕБНЫЙ ВАРИАНТ.** Независимая экспертиза – это не мнение механиков, электриков и жестянщиков дилерской техстанции. Должны быть привлечены сотрудники независимой организации, имеющей право проведения экспертиз. Однако мы можем подозревать, что дилер прибегнет к такой независимой экспертизе, которая на деле вполне зависима. И, оставшись у разбитого корыта, мы еще и деньги за экспертизу должны будем вернуть. Но нужно бороться.

Во-первых, требование дилера вернуть деньги хотя и предусмотрено законом, но само по себе – не закон. Мы с экспертизой не согласны, и все тут.

Во-вторых, мы имели право присутствовать на экспертизе, и если дилер нас официально, скажем, телеграммой, не пригласил, на суде это не в его пользу.

В-третьих, в ответ на дилерскую независимую экспертизу проводим свою. Уже точно независимую. И желательно в известной конторе (наиболее авторитетными считаются экспертные подразделения НАМИ, МАДИ, ВНИИНАМАШ). Причем поступаем корректно, пригласив представителя дилерского центра на процедуру.

Уже нетрудно представить суд. Это будет столкновение двух экс-

пертных оценок. Наш независимый эксперт против независимого эксперта продавца. Совсем не исключено, что ни один из них не сможет убедить суд и будет назначена судебная экспертиза, которая должна решить дело...

И вот здесь возникает вопрос: а как с машиной? Она должна простаивать, дожидаясь судебных экспертов? Да. Когда неисправность такого свойства, что эксплуатироваться автомобиль не может, пусть лучше стоит. Потому что, если мы отремонтируем автомобиль, изменится сама суть иска – теперь можно требовать не устранения неисправности, а возмещения расходов на ремонт (подтверждаются соответствующими чеками и квитанциями). В принципе, чтобы автомобиль не простаивал, так многие и делают. Судебную экспертизу можно провести по материалам дела. Однако нужно понимать: когда недостаток исчез, риск проиграть суд выше.

### **ОТКАЗ В ГАРАНТИЙНОМ РЕМОНТЕ-2**

**СИТУАЦИЯ.** Другой вид отказа выглядит так: «чинить не будем, потому что недостатка нет». Повод к подобным утверждениям часто дают неокончательные поломки. Например, в голосе мотора появился «шепелявый» оттенок, селектор коробки стал «ходить» со скрипом. Но дилер говорит, что это особенность данной модели. И вроде не придерешься – машина-то ездит.

Обратите внимание! В предыдущей главке продавец утверждал, что поломка носит негарантийный характер, а здесь говорит, что ее нет вообще. Разница. Признавая неисправность, он хотя бы вставал перед необходимостью провести независимую экспертизу. Но, не признавая поломку, никакой экспертизы не должен. По его мнению, проверять нечего.

**НАШЕ ПРАВО.** Если дилер не прав и поломка гарантийная, она должна быть бесплатно устранена максимум за 45 дней (п. 1 статьи 20 ЗЗПП).

**НАШИ ДЕЙСТВИЯ.** Независимую экспертизу придется инициировать

## **МНЕНИЕ ДИЛЕРА**



Владимир РЯБУШКО,  
генеральный директор дилерского центра Nissan компании «Автомир»:

• По словам представителя компании «Автомир», абсолютное большинство требований, предъявляемых дилеру, основано на статье 18 закона «О защите прав потребителей» и статьях, регулирующих реализацию этих прав: статья 20, статья 21, статья 22, статья 23. То есть имеются в виду все те документы, вокруг которых и строилась данная публикация. При этом дилеры высказывают вполне конкретные нарекания к действующему законодательству.

• «По моему мнению, существенно измененный в 2007 году Закон «О защите прав потребителей» (а именно статья 18) фактически делает дилера заложником собственной добросовестности и является своеобразным катализатором споров с потребителями. Речь идет о праве потребителя отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы либо предъявить требование о замене товара в случае «невозможности использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие устранения его различных недостатков».

Таким образом, добросовестный дилер, стремясь как можно лояльнее относиться к потребителю и проблеме, возникшей с автомобилем, стараясь по гарантии удовлетворить даже спорные с точки зрения дилера требования, тем самым формирует основания для расторжения договора купли-продажи автомобиля. В нашей практике не единичны случаи, когда, используя данную ситуацию, клиенты предъявляют требования о замене автомобиля на новый буквально за несколько дней до окончания гарантийного срока или за несколько десятков километров до наступления его предельного пробега (как правило, 100 000 км)».

нам, официально пригласив на процедуру представителя продавца. А получив ее результат, припереть продавца к стенке. Может, он поверит, что человек, создавший экспертизу, и к дальнейшим действиям не ленив.

**ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРОДАВЦА.** Если дилер признает результаты инициированной нами независимой экспертизы и берется исполнить гарантийные обязательства, он также должен возместить нам потраченные на экспертизу деньги.