



ЧТО ДЕЛАТЬ Гарантийные услуги

ЗАКОННЫЙ ТЕСТ-ДРАЙВ

В первые 15 дней владения автомобилем мы имеем право вернуть его либо поменять на другой, если обнаружится даже незначительный недостаток. Однако речь именно о недостатках. Мелочи вроде отошедшей панельки или обивки все-таки маловато.

СУДЕБНЫЙ ВАРИАНТ. Ясно, что экспертиза должна доказать само наличие неисправности. Но в судебном иске мы напишем немного другое: не «прошу признать наличие недостатка», а «прошу обязать дилера устранить недостаток». Тогда сразу будут составлены точки над «i» – дилер уже не инициирует новый процесс, в котором станет доказывать, что, хотя недостаток есть, он не является гарантийным.

ЗАТЯГИВАНИЕ РЕМОНТА

СИТУАЦИЯ. Мы отдали автомобиль в гарантийный ремонт, дилер обещает его починить, но не торопится.

НАШЕ ПРАВО. У гарантийного ремонта есть предельный срок. Немалый, зато конкретный – 45 дней (п. 1 статьи 20 ЗЗПП). И претензии можно предъявить, когда дилер вышел за эти пределы.

Тогда мы имеем право претендовать на штрафные пени (п. 1 статьи 23 ЗЗПП). А также предъявить еще более радикальные, уже знакомые по предыдущим главам требования: замена автомобиля на такой же, либо иной с перерасчетом цены, либо разрыв договора купли-продажи (п. 2 статьи 23 ЗЗПП).

НАШИ ДЕЙСТВИЯ. Когда дилер отремонтировал машину, мы пишем ему требование, в котором сообщаем, что он должен нам неустойку.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРОДАВЦА. Согласно п. 1 статьи 23 ЗЗПП, в случае просрочки ремонта мы вправе требовать с дилера пени в размере 1% от цены товара за каждый лишний день.

СУДЕБНЫЙ ВАРИАНТ. Требование о замене/возврате товара страшнее для продавца, чем пени. Пени суд еще может скостить, и зачастую делает это, руководствуясь статьей 333 ГК РФ. Но замена/возврат – величина твердая, уменьшению или увеличению не подлежит.

Кроме того, у нас появляется живой интерес. Допустим, автомобилю уже год, а тут можно получить такой же, но совершенно новый. Так что в суд стоит идти уже на 46-й день после того, как автомобиль отдан в ремонт. И тут важный момент – среди документов, поданных вместе с исковым заявлением, должен быть тот, что свидетельствует о просрочке. Это значит, отдав машину в ремонт, возьмите у дилера акт приемки.

ПОСЛЕ ГАРАНТИИ

СИТУАЦИЯ. Машина сломалась после гарантии. Разумеется, все ясно: чини за свой счет. Так ответит любой продавец, но дело сложнее.

НАШЕ ПРАВО. Даже после окончания гарантии сломавшийся товар можно либо бесплатно отремонтировать, либо обменять на такой же

В ЧЕМ МЫ НЕ ПРАВЫ

● Продавцы далеко не всегда корректны, но и потребитель бывает не подарок. Запутавшись в законе или поленившись в него заглянуть, он может предъявить продавцу неправомерные и надуманные претензии. Чего не нужно требовать? Специалисты компании «Автомир» составили для Quattroruote подборку наиболее распространенных заблуждений покупателей. Учимся на чужих ошибках.

1. НЕВЕРНОЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ О ТО

● Многие считают, что в период гарантии не должны ни за что платить. Например, что плановое ТО проводится бесплатно. Хотя ясно, что дилер обязан бесплатно отремонтировать или заменить лишь те неисправные части, причиной поломки которых стали производственные дефекты. Перечень работ, проводимых при ТО, определен заводом-изготовителем. Однако бывает, что клиенты предъявляют претензии в связи с «неполнотой» ТО. Скажем, через несколько дней после ТО у них вышли из строя элементы, проверка которых регламентом планового обслуживания не предусмотрена. Тем не менее они возвращаются и предъявляют претензию: почему во время ТО эта деталь не была заменена?

2. НЕГАРАНТИЙНЫЕ ДЕТАЛИ

● Под гарантийное обслуживание не попадают детали, подверженные естественному износу. Например, тормозные колодки и диски. Тем не менее многие клиенты не хотят оплачивать их замену в гарантийный срок. Также бывает, что клиенты не согласны с «быстрым», по их мнению, износом колодок лишь на том основании, что «...ранее они эксплуатировали машину другой марки, и там колодки прослужили в два раза дольше».

3. НЕВЕРНАЯ ТРАКТОВКА ГАРАНТИИ

● Типичное заблуждение потребителя состоит в том, что абсолютно все неисправности автомобиля, возникшие в течение гарантийного срока, подлежат безвозмездному устранению. Однако часто причиной появления недостатка либо поломки являются механические повреждения, воздействие агрессивных внешних сред (кислоты, щелочи, антигололедные реагенты) и неправильная эксплуатация автомобиля.

4. «РУКОВОДСТВО» РЕМОНТОМ

● Иные клиенты пытаются «руководить» ремонтом. Например, потребитель считает, что двигатель в его машине ремонту не подлежит и необходимо его заменить. Однако на первых страницах гарантийных книжек всегда указано, что именно дилерский центр, основываясь на технической документации завода-изготовителя, выбирает способ устранения неисправности.

Ответы подготовлены генеральным директором дилерского центра Nissan компании «Автомир» Владимиром Рябушко совместно с экспертами клиентской службы и правового управления компании – Ксенией Сысовой и Андреем Ахалкиным.

или другой с перерасчетом цены, либо вернуть, забрав деньги (п. 6 статьи 19 ЗЗПП). Но есть три важные оговорки!

Во-первых, недостаток должен быть существенным (см. главу 3).

Во-вторых, если в период гарантии время доказывания лежало на продавце, сейчас оно принадлежит нам. Мы должны инициировать независимую экспертизу, чтобы она констатировала: недостатки, которые сейчас всплыли, «возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента» (п. 6 статьи 19 ЗЗПП).

В-третьих, мы не можем сразу рассчитывать на новый автомобиль, а сначала должны представить требование об устранении недостатка. И вот если оно не будет удовлетворено в течение 20 дней, тогда да — требуем замены/возврата.

НАШИ ДЕЙСТВИЯ. Приносим требование отремонтировать автомобиль и ждем 20 дней, после чего, если воз и ныне там, подаем в суд.

СУДЕБНЫЙ ВАРИАНТ. Чинить еще ладно, может, дилер бесплатно автомобиль и починит. Но требование поменять машину или вернуть деньги едва ли примет всерьез. Представляется, что в большинстве таких случаев суд неизбежен. Однако, если недостаток существенный и назначенная судом экспертиза подтвердит это, у нас приличные шансы.

ДОГОВОР КАК ЖАНР ФАНТАСТИКИ

Подписывая договор купли-продажи, нужно понимать, что в нем наверняка есть условия, ущемляющие наши права. Некоторые противозаконные тезисы настолько общеприняты, что не вызывают малейшего возражения. Такова, например, уверенность, что дилер может лишиться нас гарантии, если мы не проходим ТО. Что гарантия может быть снята, если мы установим дополнительное оборудование у неавторизованного мастера и т.п.

Все это мифы, привычные, устойчивые, которые дилер с выгодой для себя поддерживает. Но противозаконность положений договора искупается необязательностью

их исполнения: пункты, противоречащие закону, не имеют силы и обычно рассчитаны на дурачка. На то, что, увидев железобетонный апломб самоуверенного официального языка, мы даже не подумаем усомниться в их законности.

Тем временем в п. 2 статьи 16 ЗЗПП сказано: «Запрещается обуславливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг)».

То есть все просто: есть недостаток и есть твое, дилер, гарантийное обязательство. Чини. Если же ты говоришь, что я не посещал ТО, что «ходил налево», в гараж-сервис, ставил музыку и противогононку в неавторизованном центре, ты прав. Но это никак не связано с моей гарантийной поломкой.

А если считаешь, что связано, так докажи. Ты считаешь, что двигатель сломался, потому что я не проходил у тебя ТО и заливал «левое» масло? Сначала проведи экспертизу, докажи это. Считаешь, что короткое замыкание случилось из-за чужого мастера, установившего противогоночную систему? Опять-таки докажи.

И даже если дилер это докажет, он не имеет права лишать нас гарантии. Нигде в законе такого нет. Другое дело, что он может отказать в гарантийном ремонте конкретного узла. Тут да, без вопросов. Все-таки в п. 6 статьи 18 ЗЗПП говорится: чтобы снять с себя ответственность за недостатки товара, дилер должен доказать, что они возникли «вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы». Но именно **ДОЛЖЕН ДОКАЗАТЬ**.

Это же надо иметь такую фантазию, чтобы на основе вполне безобидного пункта выдумать какую-то потерю гарантии. Чтобы дойти (и ведь доходят!) до того, что гарантия, дескать, может быть прекращена, если машина, например, попала в аварию. Возьмите свой договор купли-продажи, перечитайте, и вам понравится, потому что он вообще увлека-

А БЫЛ ЛИ РЕМОНТ?



Антон НЕДЗВЕЦКИЙ, президент «Общества потребителей автотехники России», один из разработчиков редакции ЗЗПП 2007 года:

- При гарантийном ремонте дилер часто не выдает никаких документов, подтверждающих, что ремонт имел место. И это не от забывчивости. У дилера на то целый букет причин. Во-первых, бывают случаи, когда отремонтированная деталь снова ломается. А это уже существенный недостаток и, следовательно, основание для замены/возврата автомобиля, действующее на протяжении гарантийного срока (п. 1 статьи 18 ЗЗПП). Но без документа потребитель не может доказать повторяемость ремонта.
- Во-вторых, гарантийный срок должен быть продлен на то время, пока товар не использовался, поскольку находился в ремонте (п. 3 статьи 20 ЗЗПП). Ясно, что если документов о ремонте нет, то нет и оснований это требовать.
- В-третьих, потребитель имеет право обменять автомобиль, если каждый год гарантийного срока на неоднократные ремонты было потрачено более 30 дней. То есть, подчеркиваем: более тридцати дней не за один раз, а когда они набегали, потому что мы то и дело ездили чиниться. В итоге нужно, чтобы эти дни набегали за каждый гарантийный год, и тогда по плечевому результату гарантийного срока мы опять-таки можем обменять машину или разорвать договор купли-продажи. Эта норма была введена, чтобы уберечь покупателя от такой неприятности, как «осыпающийся автомобиль». Случалось ведь — только купил, и поехал: одно отойдет, другое сломается, третье откажет (п. 1 статьи 18 ЗЗПП).
- Ясно, что во всех трех случаях документальное подтверждение самого факта гарантийного ремонта и его сроков нам необходимо. Так что в ответ на слова менеджера о невозможности выдать документ, вспоминаем п. 3 статьи 20, где сказано, что письменную информацию о ремонте нам обязаны предоставить.

телен, свободная, ненаучная фантастика.

Но если дилер прилетел с другой планеты, пусть подчиняется местным правилам. А здесь у нас все проще. Есть п. 1 статьи 16 ЗЗПП: «Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными».

Михаил Ойстачер