



ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

На случай незаконного снятия автомобиля с
гарантии

Рекомендации для клиентов
Для служебного пользования

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ НА СЛУЧАЙ НЕЗАКОННОГО СНЯТИЯ АВТОМОБИЛЯ С ГАРАНТИИ

Все заявления представителей автодилеров, что колесные диски, купленные и установленные в сервисных центрах, не авторизованных производителем, - это повод для снятия автомобиля с гарантии, являются прямым нарушением закона РФ "О защите прав потребителей".

В настоящий момент законом предусмотрено 3 вида гарантий:

- предоставляемая государством;
- определяемая производителем автомобиля;
- гарантия автодилера.

1. Гарантия государства.

Если товар сертифицирован и допущен на рынок Российской Федерации, то в соответствии с законом он автоматически получает 2-х годичную гарантию, регламентированную государством (ст.19, п.5 закона "О защите прав потребителей", ст.477, п.5 Гражданского Кодекса РФ). Это распространяется и на автомобили.

закона "О защите прав потребителей", ст.19, п.5 закона «В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 (Статья 18 Закона о защите прав потребителей. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков: п. 10 Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.) настоящего Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента».

Гражданский кодекс РФ (Часть 2) Статья 477. Сроки обнаружения недостатков переданного товара.

П.5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены покупателем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю, продавец несет ответственность, если покупатель докажет, что недостатки товара возникли до передачи товара покупателю или по причинам, возникшим до этого момента.

2. Гарантия производителя.

Любой завод-изготовитель автомобиля устанавливает гарантийные обязательства на свою продукцию, поэтому все вопросы, связанные с отказом в гарантийном обслуживании, может решать **только** сам производитель (ст. 5, п.6 закона "О защите прав потребителей"). *«Изготовитель вправе устанавливать на товар гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя».* Таким образом, Дилер не вправе самостоятельно принимать решения о снятии автомобиля с гарантии.

Статья 5 Закона о защите прав потребителей. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу).

П.6 Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 настоящего Закона.

Изготовитель вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока (дополнительное обязательство).

Содержание дополнительного обязательства изготовителя, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются изготовителем.

3. Гарантия автомобильного Дилера.

В целях своей конкурентной привлекательности Дилер вправе предоставить Покупателю дополнительные условия по гарантийным обязательствам, которые прописываются в договоре купли-продажи. Согласно ст.5, п.7 закона "О защите прав потребителей" данные обязательства должны быть **не хуже** условий гарантии производителя, как по сроку, так и по перечню гарантийных случаев.

Статья 5 Закона о защите прав потребителей. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу).

П.7 Продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем.

Продавец вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство).

Содержание дополнительного обязательства продавца, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются договором между потребителем и продавцом.

Что же делать, если Вы собираетесь или уже купили и установили колесные диски не у автомобильного Дилера, а он отказывается исполнять свои гарантийные обязательства в отношении Вашего автомобиля или его отдельных узлов и агрегатов ходовой части.

- Напомните Дилеру о его обязанности удовлетворить требования потребителя по гарантийному обслуживанию согласно ст.5, п.6 закона "О защите прав потребителей", а также ст.6 того же закона об «Обязанности изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара».

Статья 5 Закона о защите прав потребителей. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу).

П.6 Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 настоящего Закона.

Статья 6 Закона о защите прав потребителей. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара

Изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

- В случае, если Вам предлагается или Вы уже подписали договор купли-продажи автомобиля, где предусмотрен пункт обязывающий покупать и устанавливать что-либо только у Дилера, имейте ввиду - это незаконно и будет признано в суде неправомочным. Согласно ст.16 закона "О защите прав потребителей": «Запрещается обуславливать приобретение одних товаров обязательным приобретением иных товаров. Убытки, причинённые потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров, возмещаются продавцом в полном объеме». Более того, напомните Дилеру о его административной ответственности согласно ст.14.8, п.2 КоАП РФ: «Включение в договор условий ущемляющих установленные законом права потребителя влечет наложение административного штрафа:
 - на должностных лиц - в размере от одной тысячи до двух тысяч рублей;
 - на юридических лиц – в размере от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей.

Статья 14.8 КоАП РФ. Нарушение иных прав потребителей

П.2 .Включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя, - влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от одной тысячи до двух тысяч рублей; на юридических лиц - от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей.

Статья 16 Закона о защите прав потребителей. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя

П.3 Запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

- Вам указывают на то, что купленные Вами колесные диски не рекомендованы производителем и были установлены не в авторизованном сервисном центре. Здесь Дилер противоречит не только федеральному закону, но и инструкции по эксплуатации автомобиля, где производитель разрешает использовать любые шины и диски с рекомендованными типоразмерами. В этом случае попросите Дилера представить Вам сопроводительные документы на автомобиль, например **certificate of conformity** или любой другой сертификат соответствия с омологированными заводом параметрами колесных дисков. Под рукой такие документы не лежат и, как правило, находятся только в официальном представительстве завода-изготовителя. Даже, если параметры Ваших дисков не совпадают с рекомендованными размерами, Дилер должен еще доказать, что неисправность конкретного узла или агрегата автомобиля произошла именно по этой причине. Для этого необходимо заключение независимой экспертизы проведенной **за счет** Дилера и в присутствии Продавца колесных дисков, результаты которой Вы можете оспорить ст.18, п.5 закона "О защите прав потребителей".

ст.18, п.5 закона "О защите прав потребителей". Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

Что касается установки дисков не у Дилера, а в другом месте, то по закону достаточно, чтобы сервисный центр, где Вы устанавливали диски, имел сертификат Ростеста на право осуществления услуг шиномонтажа. Как правило, с этим проблем не возникает.

- Если все Ваши аргументы не действуют и Ваш автомобиль хотят снять с гарантии, попросите представителя автосалона дать Вам **письменный отказ** в поддержке гарантийных обязательств. Как правило, эта просьба сразу снимает все вопросы. Суд, если до него дойдет дело, будет на Вашей стороне, и в автосалоне это прекрасно понимают.
- И последнее. Если Дилер никак не реагирует на Ваши доводы, не пишет письменный отказ и затягивает время с решением, необходимо составить претензию и вручить ее любому представителю Дилера. После этого обращаться в суд, если не получите ответа или результата. Претензия должна быть составлена в 2-х экземплярах, один из которых передается представителю автосалона, а на втором он должен сделать отметку о получении Вашей претензии. Если по каким-либо причинам Дилер отказывается принимать претензию, либо ставить свою подпись на вашей копии, отправьте претензию заказным письмом с уведомлением о вручении. Также возможно в присутствии двух свидетелей оставить претензию любому работнику Дилера. Тогда на втором экземпляре необходимо сделать запись о том, что претензия вручена тогда-то в присутствии свидетелей с их подписями и указанием паспортных данных. При этом надо учитывать, что эти свидетели могут быть впоследствии вызваны в суд для подтверждения факта передачи претензии.

Надеемся, что данный документ поможет Вам сохранить деньги и нервы, а также насладиться огромным многообразием колесных дисков, представленных на рынке.