
П а в л о в О. В.

МОИ ПРАВА В АВТОСАЛОНЕ И АВТОСЕРВИСЕ

- Приобретение автомобиля
- Цена автомобиля
- Гарантия на автомобиль
- Что такое скрытая гарантия
- Как пользоваться скрытой гарантией
- Поставка и получение автомобиля
- Что делать при обнаружении брака
- Определение сроков предъявления претензий и устранения недостатков



УДК 366
ББК 67.404
П 12

Оформление серии *П. Ильина*

Павлов О. В.

П 12 Мои права в автосалоне и автосервисе / О. В. Павлов. — М.: Эксмо, 2008. — 32 с. — (Правила Дорожного Движения).

ISBN 978-5-699-29276-9

Автор книги — практикующий юрист — рассказывает о том, как нарушают права покупателей производители автомобилей, продавцы и работники сервисов. В книге разъясняется, что такое обычная и скрытая гарантии, обязательно ли для сохранения гарантии на автомобиль устанавливать на него сигнализацию в автосалоне или обслуживаться в официальном сервисном центре дилера. Даются рекомендации по общению с сотрудниками этих организаций и грамотному предъявлению претензий.

Книга рассчитана на самый широкий круг автолюбителей.

**УДК 366
ББК 67.404**

ISBN 978-5-699-29276-9

© Павлов О. В., 2008
© ООО «Издательство «Эксмо», 2008

www.infanata.org

Как показывает практика, все автомобили, независимо от того, где и кем они произведены, могут сломаться. Из строя выходят и немецкие спорткары, и японские внедорожники, и американские минивэны.

Поэтому для каждого автовладельца важно знать основные способы защиты своих прав. Необходимо понимать, на какие условия при заключении договора следует обращать особо пристальное внимание. Следует различать ситуации, когда платить за ремонт обязательно, а когда расходы должен взять на себя дилер, при каких условиях можно требовать замены автомобиля на новый или вернуть деньги.

Данный материал, подготовленный на основе многолетней практики специалистов юридической компании «Интеллектуальные ресурсы», призван разъяснить многие вопросы, которые возникают у автовладельцев в связи с приобретением и обслуживанием своих автомобилей.

Приобретение автомобиля

Заключение договора — самый важный и ответственный момент при покупке автомобиля. Именно в договоре прописаны все условия и сроки совершения сделки: цена автомобиля, условия и сроки оплаты, штрафные санкции для лиц, подписавших его, и многое, многое другое. Поэтому к анализу текста соглашения следует подойти с особой тщательностью и вниманием.

Обычно дилеры предлагают клиентам поставить подпись под типовым вариантом договора, не спешите это делать. Лучше возьмите договор домой и в спокойной обстановке внимательно изучите каждый пункт этого документа.

Отметьте пункты, которые сформулированы недостаточно четко, непонятны, вызывают сомнения или подозрения. Если есть возможность, сходите на консультацию к юристу — пусть он прочтет договор и выскажет по нему свое авторитетное мнение.

Не удивляйтесь, когда обнаружите в договоре невыгодные, а иногда и незаконные требования продавца к покупателю, — такова суровая реальность нашего времени.

Однако следует знать, что, согласно пункту 1 статьи 16 Федерального закона «О защите прав потребителей» (далее — ЗоЗПП), условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Таким образом, если пункт договора противоречит действующему законодательству о защите прав потребителей и ущемляет права клиента, он признается недействительным, независимо от наличия вашей подписи под договором. При этом недействительность отдельных условий договора не означает недействительности соглашения в целом.

Незаконные условия содержатся в типовых договорах большинства дилеров. Такая ситуация не осталась без внимания контролирующих органов. Еще в сентябре 2004 года Роспотребнадзор (который тогда именовался Госторгинспекцией) выпустил письмо «О нарушении прав потребителей продавцами автотранспортных средств и их сервисными центрами при установлении и исполнении гарантийных обязательств». В нем обращалось внимание на такие нарушения ЗоЗПП, как:

1. В нарушение пункта 6 статьи 18 ЗоЗПП (и пункта 2 статьи 476 Гражданского кодекса Российской Федерации, далее — ГК РФ) происходит фактическое обусловливание продавцами выполнения гарантийных обязательств продавца и (или) изготовителя заключением договора (договоров) о выполнении работ по техническому обслуживанию (ТО) автотранспортного средства исключительно с определенными хозяйствующими субъектами (с организациями, выполняющими функции продавца или изготовителя, или с иными прямо определенными организациями).

Здесь речь идет о незаконности связывания потребителей осуществлять техническое обслуживание автомобиля исключительно в авторизованных сервисных центрах, указанных изготовителем или дилером.

2. Неправильное определение в нарушение второго абзаца пункта 6 статьи 18 ЗоЗПП, статей 476 и 310 ГК РФ правовых последствий нарушения потреби-

телем правил использования, хранения и транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы (товар снимается с гарантии, гарантия признаётся недействительной, гарантия утрачивает силу и т.п. в случае совершения или несовершения потребителем определенных действий).

Деловом, что действующее законодательство о защите прав потребителей не позволяет продавцу или изготовителю снять товар с гарантии. Такой возможности не предусмотрено. Допускается отказать потребителю в удовлетворении его требования в связи с конкретным недостатком товара, если дилер (производитель) сможет доказать, что такой недостаток возник вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы (см. абз. 2 п. 6 ст. 18 ЗоЗПП). И даже если вина потребителя будет доказана, на другие недостатки, которые могут возникнуть в дальнейшем, отказ распространяться не должен.

3. Установление продавцом в нарушение второго абзаца пункта 6 статьи 18 ЗоЗПП условия о том, что он несет ответственность только за недостатки, возникшие в течение гарантийного срока только по его вине или по вине завода-изготовителя (недостатки, являющиеся браком при изготовлении, производственным дефектом или браком материала, дефектами заводского производства и т.п.).

На самом деле ответственность продавца гораздо шире. Он отвечает за любой недостаток автомобиля, если при помощи независимой экспертизы не сможет доказать, что такой недостаток возник вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы (см. абз. 2 п. 6 ст. 18 ЗоЗПП).

4. Фактическое установление в нарушение статьи 7 ЗоЗПП и статьи 18 Федерального закона «О безопасности дорожного движения» продавцом (иной коммерческой или некоммерческой организацией, не являющейся изготовителем соответствующих автотранспортных средств) норм, правил и процедур технического обслуживания (в том числе правил, положений, касающихся периодичности технического обслуживания) автотранспортных средств.

Согласно действующему законодательству дилер не вправе изменять правила и процедуры технического обслуживания, установленные изготовителем. Однако встречаются ситуации, когда дилер уменьшает величину допустимого пробега между ТО и т.д.

5. В нарушение пункта 6 статьи 18 ЗоЗПП (пункта 2 статьи 476 ГК РФ) фактически обусловливание продавцами или организациями, выполняющими функции продавцов, выполнения гарантийных обязательств продавца и (или) гарантийных обязательств изготовителя покупкой комплектующих изделий, проведением ремонта, антикоррозийной обработки, установкой подкрылок или сигнализации у продавца, организации, выполняющей функции продавца (изготовителя), или у других прямо определенных хозяйствующих субъектов.

Многие дилеры включают в договор условия, запрещающие производить какие-либо действия с машиной (установка сигнализации, магнитолы и т.д.), кроме как на авторизованном сервисе.

Примеров таких незаконных условий, включаемых в текст договора с потребителем, встречается множество. Ниже приводится несколько пунктов, взятых из типового договора одного из московских автосалонов (нумерация не сохранена).

п. 1. Гарантия распространяется на транспортные средства, техническое обслуживание и ремонт которых в течение гарантийного периода, установленного в соответствии с настоящим Положением, осуществляются в сервисе Гаранта.

Данное условие противоречит пунктам 1, 2 статьи 16 ЗоЗПП, так как обуславливает приобретение автомобиля обязательным приобретением услуг по техническому обслуживанию. Гарантийные обязательства продавца ставятся в зависимость от условий, не связанных с недостатками товара.

п. 2. Гарантия распространяется на все дефекты и неисправности узлов, агрегатов и отдельных деталей транспортного средства, нормальное функционирование которых невозможно по вине изготовителя транспортного средства.

Данное условие чрезмерно сужает объем гарантийных обязательств по сравнению с правилами, установленными абзацем 2 пункта 6 статьи 18 ЗоЗПП и пунктом 2 статьи 476 ГК РФ. Согласно данным нормам, установленная изготовителем (продавцом) гарантия так же распространяется на все дефекты, возникшие после пе-

редачитоварапотребителю, еслипричинойэтихдефектовнеявляется: нарушениепотребителемправилиспользования, храненияили транспортировкитовара; действиятретьихлиц; действие непреодолимойсилы.

п. 3. Гарантия не распространяется на внесенные Клиентом изменения в конструкцию автомобиля (самостоятельное переоборудование), при этом гарантия утрачивается также на узлы, агрегаты и системы, работа которых зависит от узлов, агрегатов и систем, подвергшихся конструктивным изменениям.

Данное условие чрезмерно сужает объем гарантийных обязательств по сравнению с правилами, установленными абзацем 2 пункта 6 статьи 18 Закона о ЗПП в пункте 2 статьи 476 ГК РФ. Согласно данным нормам, продавец обязан доказывать причинно-следственную связь между внесением изменений в конструкцию автомобиля (переоборудованием) и возникшей неисправностью (если неисправность вообще возникнет).

Кроме того, подобным условием ограничивается установленное статьей 209 ГК РФ право собственника по своему усмотрению владеть, пользоваться и распоряжаться принадлежащим ему имуществом.

п. 4. Гарантия не распространяется на транспортное средство, технические и эксплуатационные характеристики которого, установленные изготовителем транспортного средства, были изменены путем вмешательства извне без согласия дилера.

Данное условие чрезмерно сужает объем гарантийных обязательств по сравнению с правилами, установленными абзацем 2 пункта 6 статьи 18 Закона о ЗПП в пункте 2 статьи 476 ГК РФ. Согласно данным нормам, продавец обязан доказывать причинно-следственную связь между изменением технических характеристик и возникшей неисправностью.

Также ограничивается установленное статьей 209 ГК РФ право собственника по своему усмотрению владеть, пользоваться и распоряжаться принадлежащим ему имуществом.

п. 5. Расходные материалы, непосредственно использующиеся в процессе технического обслуживания транспортного средства, приобретаются у дилера.

Данное условие противоречит пункту 2 статьи 16 Закона о ЗПП. Приобретение услуги обуславливается обязательным приобретением товаров. Потребитель лишается возможности приобрести расходные материалы в другом месте по более низкому ценам.

п. 6. Запасные части, непосредственно использующиеся в процессе гарантийного ремонта и ремонта транспортного средства, приобретаются у дилера.

Данное условие противоречит пункту 2 статьи 16 Закона о ЗПП. Приобретение услуги обуславливается обязательным приобретением товаров. Потребитель лишается возможности приобрести запасные части в другом месте по более низким ценам.

п. 7. Любые диагностические процедуры узлов и агрегатов транспортного средства оплачиваются Клиентом.

Данное условие противоречит пункту 2 статьи 13, абзацу 7 пункта 1 статьи 18 Закона о ЗПП. Диагностические процедуры могут быть частью процесса устранения неисправности, возникшей не по вине потребителя. Согласно указанным нормам, такие расходы лежат на продавце.

п. 8, Клиент обязан являться для прохождения очередного планового технического обслуживания и ремонта транспортного средства только на сервис дилера.

Противоречит абзацу 2 пункта 2 статьи 16 Закона о ЗПП. Гарантийные обязательства продавца ставятся в зависимость от условий, не связанных с недостатками товара.

Ограничивает установленное статьей 209 ГК РФ право собственности на свое имущество, пользоваться им и распоряжаться принадлежащим ему имуществом. Потребитель лишается возможности пройти техобслуживание в другом месте по собственному выбору по более низким ценам.

п. 9. Клиент обязан не использовать и не устанавливать на транспортное средство без согласия дилера какие-либо детали, аксессуары, дополнительное оборудование и др.

Противоречит статье 209 ГК РФ. Существенно ограничивает право собственника свободно пользоваться и распоряжаться принадлежащим ему имуществом.

Противоречит абзацу 2 пункта 2 статьи 16 Закона о ЗПП. Гарантийные обязательства продавца ставятся в зависимость от условий, не связанных с недостатками товара.

У одного автовладельца при прохождении планового техобслуживания была обнаружена неисправность автоматической коробки передач на автомобиле Honda CR-V. Сотрудник автосалона сообщил ему, что необходима замена данного узла. Однако в

безвозмездном устранении недостатка клиенту было отказано. Дилер сослался на то обстоятельство, что в период эксплуатации автомобиля его техобслуживание осуществлялось в не уполномоченном производителем сервисном центре.

Данный отказ является незаконным и необоснованным по следующим причинам.

Согласно положению пункта 2 статьи 16 ЗоЗПП, запрещается обуславливать приобретение товаров обязательным приобретением тех или иных услуг. Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме. Кроме того, данной нормой установлен запрет обуславливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров.

В соответствии с пунктом 1 статьи 16 Федерального закона «О защите прав потребителей», условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Таким образом, условия договора, обязывающие клиента проводить техобслуживание автомобиля исключительно у дилера или другой уполномоченной производителем организации, являются незаконными и не подлежат применению.

Отказ в выполнении требований потребителя в отношении товара с недостатками, обнаруженными в период гарантийного срока, возможен только в случае, когда продавцом будет доказано, что недостаток возник вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Коробка передач была заменена только после обращения владельца автомобиля в суд.

Если при изучении конкретного договора у вас возникают сомнения в законности того или иного условия, которое вы считаете очень важным, лучше обратиться за консультацией к специалисту.

Как уже упоминалось, условия, противоречащие закону, признаются недействительными. В подавляющем большинстве случаев дилер знает о неправомерности подобных положений, однако сознательно включает их в договор. Расчет здесь делается на невысокий уровень правовой грамотности клиента. Предполагается, что при прочтении договора у потребителя даже и мысли не должно возникнуть, чтобы обслуживаться в другом сервисном центре, на стороне установить сигнализацию и магнитолу или приехать на ТО со своими расходными материалами.

Помимо того, что это просто неэтично, такое поведение дилеров содержит признаки состава административного правонарушения, предусмотренного частью 2 статьи 14.8 Кодекса РФ об административных правонарушениях: включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя.

Если о данном нарушении уведомить территориальный отдел Роспотребнадзора, приложив к заявлению копию договора, дилера оштрафуют на сумму от 10 до 20 тысяч рублей.

Большое количество незаконных условий, включенных в типовое соглашение, свидетельствует о недобросовестности дилера, о его стремлении ввести покупателя в заблуждение относительно его реальных прав и обязанностей.

Другая группа — это невыгодные для потребителя условия. В первую очередь они касаются различных ограничений гарантии на авто. Так, гарантия может не распространяться на отдельные узлы и детали, а на некоторые гарантия будет действовать только до достижения определенной величины пробега. Вот пример такого условия:

«Гарантия не распространяется на эксплуатационный износ и естественное изменение состояния (в том числе старение) таких деталей, как щетки стеклоочистителя, приводные ремни, тормозные колодки, диски и барабаны, диски сцепления, выжимной подшипник, свечи зажигания, АКБ, элементы системы выпуска, амортизаторы и стойки МакФерсона, рулевые наконечники, рулевые тяги, рычаги передней подвески, механизм стеклоочистителя, поводок стеклоочистителя, рычаг переключения передач, резинотехнические изделия»

или

«Гарантийные обязательства не распространяются на следующие элементы и детали автомобиля: расходные и смазочные материалы, прочие элементы, используемые либо подверженные износу

или разрушению при нормальной эксплуатации: воздушный, масляный и топливный фильтры, приводные ремни, прокладки, свечи зажигания, аккумуляторы, фрикционные материалы системы тормозов и сцепления, лампы накаливания, трубы и глушители системы выпуска, плавкие предохранители, амортизаторы и стойки, диски сцепления, рабочие жидкости и масла (масло, антифриз, тормозная жидкость, жидкость стеклоомывателя, хладагент системы воздушного кондиционирования), шины, щетки стеклоочистителей».

Однако подобные условия применяются с одной оговоркой. В течение двух лет с момента покупки потребитель вправе требовать безвозмездного устранения недостатков даже тех узлов и деталей автомобиля, на которые гарантия не распространяется. Для этого он должен с привлечением независимой экспертной организации доказать, что недостатки возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента (абз. 2 п. 1 ст. 19, абз. 1 п. 6 ст. 18 ЗоЗПП). Другими словами, необходимо установить, что речь идет не об эксплуатационном износе, а о заводском дефекте.

Стоимость работы экспертов может быть сопоставима со стоимостью самого ремонта, поэтому вопрос об их привлечении следует решать в каждом конкретном случае в зависимости от серьезности поломки.

Цена автомобиля

При изучении договора особое внимание следует уделить положениям о цене. На практике периодически встречаются ситуации, когда стоимость авто указывается без налога на добавленную стоимость. Покупатель вносит определенный задаток (порой весьма существенную сумму), а потом обнаруживает, что в конце договора мелким шрифтом указывалась соответствующая оговорка. Стоимость покупки автоматически возрастает на 18 процентов (такова ставка НДС). Отказаться от исполнения договора в таком случае весьма сложно, поскольку определенная сумма уже внесена, а за отказ от исполнения обязательств предусмотрены значительные штрафные санкции: до 100 процентов от суммы внесенной потребителем предоплаты.

Гарантия

Обратите внимание на гарантийный срок, который установлен в договоре. Некоторые дилеры принимают на себя дополнительные обязательства и продляют гарантию, установленную изготовителем.

При этом условия такой продленной гарантии дилера могут существенно отличаться от гарантии завода-изготовителя. И не всегда в лучшую для потребителя сторону. Однако подобные условия также должны соответствовать предписаниям закона.

Если установление гарантийного срока на автомобиль — это право изготовителя, то установление срока службы — это его непосредственная обязанность. Полезно знать, в чем заключается различие между этими понятиями.

Гарантийный срок — это период, в течение которого в случае обнаружения в автомобиле недостатка изготовитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные в ЗоЗПП (о них будет сказано дальше).

Срок службы — это период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования автомобиля и, при определенных условиях, нести ответственность за существенные недостатки.

Таким образом, если в период гарантийного срока автомобиль выходит из строя, ответственность за недостатки автоматически возлагается на дилера (или изготовителя). Однако чтобы заставить изготовителя нести ответственность за недостатки, обнаруженные по истечении гарантийного срока, но в пределах срока службы, потребитель должен доказать, что в машине имеется заводской брак. Причем недостаток должен быть существенным.

Существенным является такой недостаток, который нельзя устранить, неустранимый недостаток или который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Говоря о гарантийном сроке, следует более подробно остановиться на одном весьма интересном явлении. Это так называемая скрытая гарантия.

Скрытая гарантия — одно из самых распространенных нарушений прав потребителей. Каждая компания допускает ошибки в процессе производства автомобилей. Будь это недостатки, которые выявляются на всех произведенных автомобилях или только на некоторых из них, все они должны быть устранены. Вопрос только в том, кто будет платить за ошибки производителя — сам производитель или потребитель. Иногда заводы признают наличие скрытых производственных дефектов и берут на себя расходы по их устранению, но гораздо чаще бремя оплаты возлагается на потребителя,

который может никогда и не узнать, что имеет дело со случаем скрытой гарантии.

В результате исследования, проведенного Американским центром автомобильной безопасности в 1987 году, было установлено, что 10 самых типичных случаев скрытой гарантии касались тридцати миллионов единиц транспорта, а стоимость устранения таких дефектов составляла 3 миллиарда долларов. По приблизительным оценкам, в том году существовало как минимум 500 различных скрытых производственных дефектов у всех автомобильных компаний, о которых последние предпочитали умалчивать. Согласно официальным данным, представленным в отчете компании Toyota, на их автомобилях в 1987 году был выявлен 41 скрытый производственный дефект.

Выявление скрытых производственных дефектов позволяет потребителям экономить тысячи, если не десятки тысяч рублей, на ремонте своих автомобилей. А действующее законодательство и опытные юристы помогают им в этом деле.

Что же такое скрытая гарантия?

Автомобильные компании недолюбливают этот термин. Они преподносят данное явление как угодно и обычно прикрываются политикой расширенной гарантии или проявлением доброй воли автопроизводителя и т.п. Но как бы они это ни называли, факт остается фактом. Когда изготовитель обнаруживает серьезный дефект, который проявляется после истечения установленного срока гарантии, вводится практика бесплатного устранения таких дефектов. Однако о такой политике не всегда сообщается даже дилерам. До потребителей такая информация не доводится никогда, поэтому только те из них, которые находят возможность обратиться за квалифицированной юридической помощью и грамотно и как можно более громко заявлять о своих правах, получают возможность воспользоваться тайной гарантией. Другие же потребители продолжают терпеть, платя за ошибки производителя.

Не следует путать случаи скрытой гарантии с практикой **отзывов автомобилей по инициативе производителя**. В последнем случае завод признает наличие дефекта и доводит соответствующую информацию до сведения всех дилеров и клиентов, предлагая последним обратиться в авторизованный сервис для устранения дефекта. Однако, как показывает практика, отзывы производятся только по самым очевидным случаям, когда вина производителя в дефекте очевидна, а наличие этого дефекта угрожает сохранности жизни, здоровья и имущества потребителя. В иных случаях производитель попытается скрыть свою ошибку.

Так, в декабре 2007 года появилась информация о том, что шведский автопроизводитель Volvo Cars отзывает 49,5 тыс. своих автомобилей с рынков Европы. Отзыву подлежат модели C30, S40 и V50, которые производились с 2005 года.

Необходимость отзыва автомобилей возникла из-за проблем с системой по контролю фильтра, в результате которых фильтр перегревается. А перегрев, в свою очередь, может привести к возгоранию. Однако случаев возгорания зафиксировано не было, отметили в компании.

В 2007 году концерн Volvo уже отзывал часть своих автомобилей, произведенных для Европы, в связи с техническими проблемами. В ноябре было отозвано 56 тыс. автомобилей, проданных в Швеции, Великобритании и США. При этом часть обнаруженных в этих автомобилях неполадок оказались достаточно серьезными и могли привести к неожиданному возгоранию. Также были отозваны 38 тыс. моделей S60, V70, XC70 и XC90, произведенных в 2006 году. Остальные 18 тыс. автомобилей модельного ряда V70 и XC70 отозваны в связи с возможными проблемами работы подушек безопасности.

В июле 2007 года компания Volvo отозвала с рынков Северной Америки 42 тыс. своих автомобилей для замены в них аккумуляторов.

Примеры скрытой гарантии

Самый первый и один из наиболее масштабных случаев скрытой гарантии был выявлен в семидесятих годах прошлого века. Тогда ограниченная сервисная программа Ford предусматривала гарантийное покрытие случаев коррозии на 12 миллионах автомобилей, выпущенных в 1969-1972 годах. Причем информирование о данной программе происходило только среди региональных представительства Ford. Внутренними нормативами прямо указывалось, что ...это ограниченная сервисная программа, которая реализуется без уведомления дилеров и основывается на конкретных жалобах клиентов заводу. По данной программе Ford оплачивал 100 процентов стоимости устранения проявлений коррозии и дефектов окраски на своих автомобилях, даже если цена работ превышала 1000 долларов (по тем временам, весьма серьезные деньги).

Случаи скрытой гарантии выявлялись среди всех автомобиль-

ных компаний. В 1972 году Mazda ввела следующее положение о скрытой гарантии и компенсации стоимости ремонта вышедших из строя роторных двигателей: «Это временная программа, которая может быть прекращена в любое время, владельцы автомобилей не должны быть уведомлены о действии данной программы». В разное время различные программы скрытой гарантии проводились Honda (брак прокладки головки блока цилиндров, коррозия крыльев), Chrysler (коррозия крыльев), General Motors (неисправность трансмиссии), Peugeot и Subaru (брак прокладки головки блока цилиндров), Volkswagen (брак в работе клапанов) и другими производителями.

Вот еще несколько ярких примеров скрытой гарантии. В конце 80-х годов прошлого века реализовывалась программа General Motors по гарантийному покрытию дефекта рулевого управления на всех 16 миллионах переднеприводных автомобилей, выпущенных в 1981-1988 годах. Toyota безвозмездно устраняла дефект тормозной системы на всех моделях Camri 1983-1986 годов выпуска, на что было выделено 100 миллионов долларов. Ford никогда не сообщал владельцам самого популярного в Америке пикапа серии F (F-series) 1985-1992 годов выпуска, что проблемы с облезанием краски с кузова их автомобиля объясняются ошибкой технологического процесса — на конвейере просто пропустили первый слой покраски. По некоторым данным, в 1990 году у Nissan действовало одновременно 48 различных программ скрытой гарантии для легковых и грузовых автомобилей.

Нет никакого сомнения в том, что автопроизводители и сейчас обладают подробнейшей информацией о массе случаев скрытой гарантии. Однако оценить, насколько широко распространены программы скрытой гарантии, очень сложно, поскольку эти программы, по определению, не предполагают публичного раскрытия (доведения до всеобщего сведения). После массовых информационных утечек в 80-х годах прошлого века производители автомобилей стали уделять больше внимания информационной безопасности своей деятельности. Сведения о случаях скрытой гарантии больше не тиражируются и не публикуются даже внутри компании. Доступ к ним имеет лишь ограниченный круг сотрудников.

Несмотря на это, прецеденты продолжают появляться. Основным источником получения информации о случаях скрытой гарантии сейчас являются интернет-форумы автовладельцев. Среди известных в нашей стране случаев: коррозия на некоторых автомобилях Reno Logan 2007 года выпуска, произведенных в России; недостаточная герметичность фар и повышенный расход масла на некоторых экземплярах Toyota Avensis 2006 года выпуска; некачест-

венное стекло противотуманных фар на первых партиях Honda Accord 2005 года выпуска, и это только некоторые примеры.

Следует заметить, что случаи скрытой гарантии зачастую рассматриваются автопроизводителями как эффективный инструмент поддержки хорошего имиджа в глазах потребителя. Привилегированные клиенты и потребители, которые упорно и громогласно заявляют о нарушении своих прав, получают вознаграждение — бесплатный ремонт, который зачастую преподносится как проявление доброй воли. Остальные несут на себе бремя оплаты ремонта, за который платить не должны, ведь причина неисправности — ошибка производителя.

Как обнаружить случай скрытой гарантии?

Пока не будет принято закона, обязывающего производителей раскрывать информацию о случаях скрытой гарантии, единственный способ добиться компенсации — обратиться в суд, заручившись поддержкой опытного адвоката.

Случаи скрытой гарантии зачастую выявляются, когда похожие неисправности автомобилей одной модели и соседних годов выпуска по-разному устраняются различными дилерами — как по гарантии, так и за счет потребителя, или отдельным клиентам делаются скидки на устранение неполадки, возможно, речь идет как раз о случае скрытой гарантии. При этом также не исключено, что дилер или производитель просто решили удовлетворить небольшое число жалоб потребителей, чтобы сохранить их хорошее отношение.

Как использовать случаи скрытой гарантии

После того как вы определите, что неполадка вашего автомобиля относится к категории скрытых гарантийных случаев, необходимо воспользоваться этим преимуществом. Лучший способ — получить официальное подтверждение существования скрытого гарантийного случая в региональном представительстве, после чего можно будет предъявить претензии дилеру с требованием о безвозмездном устранении недостатка. Можно, конечно, попробовать обойтись и без документа от регионального представительства, но в этом случае придется потратить гораздо больше времени и сил, чтобы заставить своего дилера отремонтировать машину бесплатно. При этом даже если дилер откажется признавать существование скрытого гарантийного случая (он и в самом деле может не знать о его наличии) или если ваш автомобиль уже не попадает под условия скрытой гарантии (возраст авто, пробег), все еще сохраняется шанс получить существенные скидки на устранение дефекта.

Если дилер заявит, что ваш автомобиль не попадает под действие скрытой гарантии, и откажется бесплатно ремонтировать маши-

ну, следующим шагом должна стать претензия производителю. Сделать это следует по двум причинам. Во-первых, в отличие от дилеров производители всегда знают, какой конкретно дефект их автомобиля попадает под действие скрытой гарантии. Во-вторых, для судебного разбирательства будет важно, чтобы потребитель подтвердил то обстоятельство, что все досудебные инстанции были пройдены и внесудебные способы не принесли результата.

Если производитель будет упорствовать и продолжать отказываться от ремонта автомобиля по скрытой гарантии (например, из-за превышения определенной величины пробега, установленной для данных дефектов), не стоит сдаваться. Возмещение получают только те потребители, которые заявляют о нарушениях громко и настойчиво. Те, кто перестают бороться или отстаивают свои права недостаточно упорно, продолжают платить за ошибки производителя.

Поэтому один из следующих шагов — создание как можно большего шума вокруг обнаруженного случая скрытой гарантии. Пишите жалобы (лучше коллективные) самому производителю во все его подразделения, обращайтесь с жалобами в компетентные государственные органы (Роспотребнадзор и др.). Попробуйте связаться с различными СМИ для освещения существующей проблемы. Не забывайте о возможностях, которые нам предоставляет Интернет, — публикуйте описание выявленного вами случая скрытой гарантии на различных тематических сайтах и форумах. В конце концов, если производитель пытается сохранить случай скрытой гарантии в тайне, последнее, что ему нужно, это широкая огласка. Особенно удачная линия поведения — объявить о создании неформального объединения по изучению конкретного случая скрытой гарантии на конкретном автомобиле. Даже если объединение будет совсем небольшим, оно будет гораздо более эффективным и привлечет больше внимания, чем индивидуальные разрозненные действия.

Многие производители не придают должного значения жалобам потребителей, будучи уверенными в том, что последние выдохнутся на претензионной стадии и сдадутся. Делать этого ни в коем случае нельзя. Систематизируйте всю информацию, которую вам удалось получить по случаю скрытой гарантии, подготовьте документы и обращайтесь в суд. Найдите специалистов, которые готовы оказать вам всестороннюю поддержку. Если подготовка проведена должным образом и собраны все необходимые доказательства, производитель, зная, что закон в большинстве случаев на стороне потребителя, может пойти на попятную. Вы должны помнить, что автопроизводитель, как правило, полагается на собственную систему рассмотрения жалоб и обращений и рассчитывает, что при помо-

щи ее сможет измотать потребителя, лишит его желания бороться дальше. Если вы покажете производителю всю серьезность своих намерений и то, что административными процедурами вас не сломить, это уже половина победы. В итоге вы докажете ответственность производителя за скрытый производственный дефект и обяжете его возместить все убытки.

В пользу потребителя выступает еще и то обстоятельство, что, согласно действующему законодательству, предъявлять претензию по случаю скрытой гарантии можно и непосредственно к дилеру.

Выводы

Самый настойчивый потребитель получает возмещение по скрытой гарантии. Потребитель, у которого опускаются руки, не получает ничего. Пока автомобильные компании очнутся и осознают, что защита прав потребителей — не пустые слова, а серьезный и очень действенный механизм, потребитель должен быть агрессивным, или ему придется платить за ошибки производителя. Поскольку на устранение скрытых гарантийных дефектов потребителями ежегодно тратятся миллиарды долларов, итоговая польза от защиты своих прав огромна и очевидна.

Поставка автомобиля

Вернемся к анализу соглашения с автосалоном.

Свою специфику имеет заключение договора на покупку автомобиля, который поступит к дилеру в будущем. Покупатель вносит предоплату и ждет поставки конкретной модели. Здесь следует обратить особое внимание на следующие условия:

В договоре должен быть указан конкретный срок (конкретная дата) поставки.

В договоре исчерпывающим образом должны приводиться все характеристики автомобиля: марка, модель, цвет, комплектация, если возможно — VIN и т.п.

Если в договоре не установлена ответственность дилера за просрочку, применяются положения статьи 23.1 ЗоЗПП. Согласно этой норме, в случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты, не передал вовремя автомобиль потребителю, последний по своему выбору вправе потребовать:

1. Передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;

2. Возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом можно предъявить и два дополнительных требования:

1. Полное возмещение документально подтвержденных убытков, причиненных потребителю вследствие просрочки поставки.

Например, автомобиль заказывался бмесецавзадпоопределеннойцене. Дилер не смог выполнить свои обязательства по поставке. При этом цены выросли, и, чтобы потребителю в настоящее время приобрести искомый автомобиль, придется доплачивать к первоначально запланированной сумме. Эту разницу можно взыскать с дилера.

2. Взыскание с дилера за каждый день просрочки неустойки (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара. Неустойка взыскивается вплоть до предоставления автомобиля или возврата суммы предварительной оплаты. Единственное ограничение — сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

Например, сумма предварительной оплаты составляет 100 000 рублей. Половина процента от 100 000 составляет 500. Таким образом, за каждый день просрочки дилер обязан выплатить потребителю 500 рублей, но не более 100 000 рублей в общей сложности.

Продавец не вправе включать в договор условия, ограничивающие его ответственность, предусмотренную указанной нормой. Если дилер нарушит это правило, его можно привлечь к административной ответственности по уже упоминавшейся статье 14.8 Кодекса РФ об административных правонарушениях (часть 2): включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя.

Часто бывает, что после заказа автомобиля и внесения предоплаты жизненные обстоятельства меняются и от запланированной покупки приходится отказаться. Здесь большое значение будет иметь размер штрафных санкций, установленных для сторон за отказ от исполнения договора. Размер таких санкций может устанавливаться в виде фиксированной суммы или в виде определенных процентов от размера предоплаты. При подписании договора обращайтесь внимание и на этот пункт, чтобы отказ от поставки автомобиля не обернулся значительными финансовыми потерями.

Обратите внимание и на порядок формирования цены автомобиля, который вы заказали. Хорошо, если в договоре определена конкретная, твердая сумма. Однако многие популярные модели автомобилей порой добираются до своих хозяев месяцами. Поэтому дилеры часто страхуются и предусматривают возможность повышения цены в зависимости от определенных условий: изменение отпускной цены изготовителем, изменение курса валют, повышение таможенных платежей и т.п.

Если возможность корректировки цены заложена в вашем договоре и до передачи автомобиля дилер требует доплаты, ссылаясь на указанные условия, попросите его документально подтвердить наступление тех или иных обстоятельств. Так, если дилер не сможет доказать повышение цен заводом-изготовителем на свою продукцию (или другие обстоятельства), договор должен исполняться на прежних условиях.

Получение автомобиля

Следующий важный этап — получение приобретенного авто. Внимание следует обращать на внешний вид (отсутствие сколов, вмятин, царапин и т.п.) и комплектацию машины. Проверьте наличие всех опций, заказанного дополнительного оборудования, вплоть до защиты картера и ковриков, если вы их оплачивали.

Владелец автомобиля «ВАЗ-2112» на следующий день после покупки машины обратил внимание на то, что цвет покраски заднего крыла и бампера отличается от других кузовных деталей. То есть с автомобилем производились работы по устранению недостатков. Согласно статье 10 ЗоЗПП, дилер обязан сообщать потребителю информацию о проведенных ремонтных работах до заключения договора. Нарушение данного правила позволяет потребителю отказаться от автомобиля и вернуть уплаченную сумму. Была подготовлена соответствующая претензия и передана руководству автосалона. Деньги вернули в течение 10 дней.

Все дефекты и несоответствия следует отразить в акте приемки-передачи. Там же следует закрепить обязанность дилера в конкретные сроки устранить данные недоработки.

До передачи автомобиля клиенту дилер обязан провести предпродажную подготовку, объем и содержание которой обычно устанавливаются заводом-изготовителем. В сервисной книжке должна быть сделана соответствующая отметка.

При передаче машины покупателю дилер одновременно обязан передать установленные изготовителем комплект принадлежностей и документы, в том числе сервисную книжку, а также документ, удостоверяющий право собственности на транспортное средство (ПТС).

Следует знать, что лицо, осуществляющее продажу, при передаче автомобиля проверяет в присутствии покупателя качество выполненных работ по предпродажной подготовке товара, а также его комплектность.

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. Роль такого чека, как правило, выполняет договор купли-продажи.

Таковы требования пунктов 57—60 Правил продажи отдельных видов товаров (утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55). Если дилер нарушает установленный порядок, его можно привлечь к административной ответственности по ст. 14.15 Кодекса РФ об административных правонарушениях: нарушение правил продажи отдельных видов товаров. Размер штрафных санкций варьируется от 10 до 30 тысяч рублей.

После покупки автомобиля обязательно встанет вопрос, где проводить текущий ремонт и техническое обслуживание.

Практически все дилеры ограничивают перечень возможных организаций только авторизованными сервисными центрами (соответствующее условие включается в договор).

Как уже упоминалось, такие условия незаконны (и потому недействительны). Согласно пункту 2 статьи 16 ЗоЗПП, запрещается обуславливать приобретение товаров обязательным приобретением услуг. Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров, возмещаются продавцом в полном объеме.

Конкретные примеры таких незаконных условий, а также позиция Роспотребнадзора приводились выше. В дополнение можно привести ответ сотрудника Министерства РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства С.Р. Баткаева на вопрос: «Правомерно ли продавцы (изготовители) автомобилей обуславливают свои гарантийные обязательства обязательным осуществлением технического обслуживания (в том числе не менее определенно-

го количества раз), ремонта автомобиля, его антикоррозийной обработкой (в том числе не менее определенного количества раз), покупкой запасных частей к нему, установкой на него подкрылок исключительно у определенных хозяйствующих субъектов, а также выполнением потребителем условий договора?»

Вот что ответил специалист;

— В соответствии с абзацем 2 пункта 6 статьи 18 ЗоЗПП продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, отвечает за недостатки товара, обнаруженные потребителем в течение гарантийного срока и не оговоренные продавцом при заключении договора купли-продажи, 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.

Законом не предусмотрена возможность освобождения продавца (изготовителя) от гарантийных обязательств в связи с осуществлением потребителем технического обслуживания (в том числе не менее определенного количества раз), ремонта автомобиля, его антикоррозийной обработкой (в том числе не менее определенного количества раз), покупкой запасных частей к нему, установкой на него подкрылок у хозяйствующих субъектов, не определенных продавцом (изготовителем), а также в связи с невыполнением потребителем условий какого-либо договора или соглашения.

Таким образом, продавец (изготовитель) не вправе обуславливать указанными обстоятельствами и фактами свои гарантийные обязательства.

Следует также иметь в виду, что работы по техническому обслуживанию, ремонту, антикоррозийной обработке автомобиля, установке на него подкрылок осуществляются на основе отдельного от договора купли-продажи возмездного договора, и законодательство о защите прав потребителей не запрещает потребителю производить их при помощи любых третьих лиц или самостоятельно.

Таким образом, условия договора, которые ограничивают возможность потребителя проводить ремонт и техническое обслуживание в организациях по собственному выбору, которые запрещают устанавливать сигнализацию, автомагнитолу и другое дополнительное оборудование у третьих лиц, — все эти условия незаконны.

Как правило, потребитель соблюдает невыгодные для себя положения под угрозой снятия авто с гарантии. Однако, как было продемонстрировано выше, подобного права ни у дилера, ни у изготовителя нет.

Следует напомнить еще раз. Если изначально на автомобиль устанавливался гарантийный срок и если недостаток машины обнаружен в пределах этого срока, отказать в выполнении требований потребителя дилер (изготовитель) сможет только при соблюдении следующего условия. С привлечением независимой экспертной организации дилер (изготовитель) должен доказать, что недостаток возник после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Например, если вы самостоятельно (или в неавторизованном сервисном центре) установили магнитолу (или заменили фильтры), а через некоторое время вышел из строя двигатель, дилер не имеет права отказать вам в безвозмездном ремонте только на том основании, что указанные работы проводились не в его мастерской. Сначала он должен доказать, что установка магнитолы (замена фильтров) послужила причиной поломки двигателя.

Обязанность организации и оплаты такой экспертизы возлагается на продавца (абзац 3 пункта 5 статьи 18 ЗоЗПП). Однако если тот по какой-то причине отказывается ее проводить, потребитель может самостоятельно обратиться к экспертам. Определив дату, время и место исследования автомобиля, следует заблаговременно довести эту информацию до дилера. Лучше всего направить продавцу телеграмму с уведомлением о вручении. А копию этой телеграммы заверить на почте и оставить у себя в качестве доказательства.

По результатам изучения автомобиля, если вопросы к эксперту были сформулированы правильно, вы получите заключение автотехнической экспертизы. В нем содержится подробное описание автомобиля, указывается методика исследования, описывается неисправность, приводятся возможные причины ее возникновения. К заключению также прикладываются документы, подтверждающие квалификацию эксперта.

Если в итоге выяснится, что в поломке нет вашей вины, расходы на проведение экспертизы можно взыскать с дилера (ст. 13 ЗоЗПП).

Проведение независимой экспертизы означает, что изучать автомобиль будут специалисты, никак не связанные с дилером. Независимо от того, кем организована экспертиза, автовладелец вправе присутствовать при ее проведении. Он вправе сформулировать свои вопросы к эксперту. При этом один вопрос должен быть поставлен обязательно: определить возможные причины возникновения недостатка.

Таким образом, экспертиза является важнейшим этапом разре-

шения спорных ситуаций между продавцом и потребителем, когда встает вопрос о гарантийности или негарантийности той или иной поломки.

При этом заключение экспертизы, проведенной на претензионной стадии, может быть оспорено в судебном порядке (абз. 3 п. 5 ст. 18 ЗоЗПП).

После сравнительно небольшого пробега (порядка 10-15 тыс. км) у двух автомобилей Mazda 3 выходили из строя двигатели. В результате проведенных экспертиз выяснялось, что поломка происходила по причине так называемого масляного голодания (недостаточное количество масла). В обоих случаях клиентам было справедливо отказано в безвозмездном ремонте, поскольку в руководстве по эксплуатации прямо указывалось на обязанность регулярно проверять уровень масла в двигателе. Кроме того, в руководстве содержалось упоминание о том, что расход моторного масла для исправного двигателя может составлять до 0,8 литра на 1000 км пробега автомобиля.

У автомобиля Mitsubishi Lancer через 50 км пробега после очередного планового техобслуживания вышел из строя двигатель. По всей видимости, имело место нарушение порядка проведения работ и недолив масла. Однако для достоверного установления причин поломки владельцу машины было рекомендовано провести автотехническую экспертизу. Если исследование покажет, что в неисправности нет вины потребителя, помимо расходов на ремонт с дилера можно взыскать затраты на работу экспертов.

Обнаружение в автомобиле недостатков

Согласно недавно принятым поправкам к ЗоЗПП, в случае продажи автомобиля ненадлежащего качества потребитель имеет право по своему выбору:

- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены.

Вернуть деньги за автомобиль ненадлежащего качества или заменить его на новый можно в каждом из следующих случаев:

1. С момента передачи вам машины прошло не более 15 дней.
2. Недостаток, обнаруженный в автомобиле, является существенным.
3. Срок устранения недостатка по гарантии превысил 45 дней.
4. В течение одного года гарантии автомобиль не использовался в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Как показывает практика, наиболее эффективный способ реализации своего права — подготовка письменной претензии.

В зависимости от вида требования потребитель может обратиться с такой претензией:

1. К дилеру (любое из требований, предусмотренных пунктом 1 статьи 18 ЗоЗПП).
2. В авторизованный сервисный центр (требование о безвозмездном устранении недостатков).
3. К изготовителю (требование о замене на автомобиль той же марки и модели; требование о безвозмездном устранении недостатков товара или возмещении расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; требование о возврате уплаченной суммы).
4. В представительство компании-изготовителя (возможность предъявления тех или иных требований к представительству изготовителя зависит от объема полномочий этого представительства. Как правило, представительству можно предъявлять те же требования, что и изготовителю. Однако встречаются ситуации, когда представительство не наделено соответствующими полномочиями).

Претензия адресуется на имя руководителя того юридического лица, к которому вы обращаетесь. Чаще всего это дилер, поскольку разбираться с ним удобнее всего. Претензия составляется в двух эк-

землярах. Один передается дилеру, на другом сотрудник автосалона ставит дату и отметку о принятии (это может быть подпись с расшифровкой, печать, входящий номер). Этот экземпляр останется у вас и будет подтверждать факт официального обращения к дилеру. С указанной в нем даты будут исчисляться все юридически значимые сроки, о которых пойдет речь ниже. Если спор дойдет до суда, претензия с отметкой послужит также доказательством того, что вы предприняли попытку разрешить ситуацию миром.

Рассмотрим каждое из требований более подробно.

Требование о возмещении расходов на исправление недостатков потребителем или третьим лицом.

Этот способ предполагает, что потребитель самостоятельно производит ремонт (или привлекает для этого сервисный центр по собственному выбору) и предъявляет соответствующие расходы к взысканию с дилера.

Для реализации этого права необходимо сохранять все накладные, чеки, акты, заказы-наряды, подтверждающие ваши расходы на покупку деталей и оплату ремонтных работ. Копии этих документов следует прикладывать к письменной претензии.

Законом установлен предельный срок возмещения расходов потребителю. Он составляет 10 дней с момента предъявления соответствующего требования (ст. 22 ЗоЗПП).

Требование о замене автомобиля на аналогичный или автомобиль другой модели (марки). Как уже упоминалось, сделать это можно в каждом из следующих случаев:

1. С момента передачи вам машины прошло не более 15 дней (при этом характер и существенность недостатка, в связи с которым предъявляется требование, не имеют значения).
2. В автомобиле обнаружен существенный недостаток.
3. Срок устранения недостатка по гарантии превысил 45 дней.
4. В течение одного года гарантии автомобиль не использовался в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Другими словами, в течение одного года гарантии автомобиль должен как минимум дважды побывать в гарантийном ремонте с

различными неисправностями. Суммарный срок ремонтов должен превысить 30 дней.

В случае обмена на автомобиль другой модели (марки), если новый экземпляр стоит дороже, потребитель обязан доплатить разницу. Если дешевле — разница компенсируется потребителю. При этом стоимость автомобиля, подлежащего замене, определяется именно на момент замены (п. 2 ст. 24 ЗоЗПП).

Срок удовлетворения данного требования — до одного месяца (ст. 21 ЗоЗПП).

В течение первого месяца эксплуатации нового Audi A6 при пробеге 12 тыс. км вследствие заводского брака возникает неисправность (повреждение) блока цилиндров.

Несмотря на серьезный характер неисправности, в данной ситуации требовать замены автомобиля на новый было нельзя, так как с момента покупки до момента выявления дефекта прошло более 15 дней и недостаток не являлся существенным. Кроме того, дилер обязался устранить неисправность в течение 30 дней и по собственной инициативе предоставил подменный авто на период ремонта.

Требование о возврате суммы, уплаченной за автомобиль ненадлежащего качества.

Условия возврата такие же, как и при замене. С двумя оговорками. Во-первых, потребителю должна быть возвращена вся сумма, уплаченная им за автомобиль, даже если к моменту возврата тот подешевел. При этом дилер не вправе удерживать из размера выплат сумму, на которую понизилась стоимость автомобиля из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или подобных обстоятельств (п. 3 ст. 503 ГК РФ).

Во-вторых, срок возврата денег не может превышать 10 дней (ст. 22 ЗоЗПП).

Один из наших клиентов приобрел в кредит автомобиль Fiat Albea, который уже довольно давно реализуется в нашей стране.

Конструктивной особенностью данной модели является особое расположение тепловой защиты выпускного коллектора двигателя: тепловая защита полностью перекрывает доступ к номеру двигателя и делает невозможным его прочтение.

В соответствии с пунктом 11 Основных положений по допуску транспортных средств к эксплуатации и обязанностей должностных лиц по обеспечению безопасности дорожного движения (утв. Постановлением Правительства РФ от 23.10.1993 № 1090), запрещается эксплуатация транспортных средств, имеющих скрытые номера узлов и агрегатов. На работников Госавтоинспекции прямо возложена обязанность запрещать эксплуатацию автотранспортных средств, которые имеют скрытые номера узлов и агрегатов (подпункт «ж» пункта 12 Положения о Государственной инспекции безопасности дорожного движения МВД РФ, утв. Указом Президента РФ от 15.06.1998 № 711). В силу данных предписаний, а также положения пункта 16 Правил регистрации транспортных средств, утвержденных Приказом МВД РФ от 27.01.2003 № 59, клиенту было отказано в регистрации автомобиля.

Согласно письмам, полученным от дилера и изготовителя, тепловая защита выпускного коллектора двигателя является конструктивным элементом защиты, без которой эксплуатация автомобиля запрещена заводом-изготовителем. Подчеркивается, что завод-изготовитель автомобиля категорически запретил вносить изменения в конструкцию теплового экрана для освобождения доступа к номеру двигателя (изменение формы, вырезание смотрового окна, выгибание с разрезом и т.п.).

Таким образом, успешно реализуемый на нашем рынке автомобиль не соответствует обязательным требованиям, предусмотренным вышеуказанными нормативными актами, его эксплуатация невозможна. Согласно Преамбуле и ст. 4 ЗоЗПП, невозможность эксплуатации автомобиля означает непригодность данного товара для целей, для которых товар такого рода обычно используется. Кроме того, согласно позиции завода-изготовителя, данный недостаток нельзя устранить.

Все это позволяет клиенту требовать расторжения договора и возврата уплаченной за автомобиль суммы.

Если автомобиль приобретался в кредит, вместе с возвратом уплаченной суммы дилер также обязан компенсировать все расходы потребителя, связанные с получением и обслуживанием кредита (комиссии банку, проценты по кредиту и т.п.).

К нам обратился владелец автомобиля Hyundai H-1. За несколько месяцев эксплуатации машины были выявлены многочисленные недостатки: регулярное, даже после ремонта, попадание масла в интеркуллер; повышенный расход масла; неисправность турбины (менялась дважды); двигатель выключается по ходу движения; двигатель плохо заводится; различные проблемы с электрическим оборудованием и др. Многие из перечисленных недостатков выявлялись неоднократно или проявлялись вновь после их устранения по гарантии. Часть недостатков так и не была устранена.

По причине частых поломок и последующих ремонтов (обычно длительных) клиент был лишен возможности нормальной эксплуатации автомобиля. Кроме вышеуказанного, в претензии дилеру мы отметили, что характер некоторых неисправностей создает угрозу для жизни и здоровья членов семьи клиента (так, двигатель автомобиля неоднократно отключался при обгоне).

Требование о возврате уплаченной суммы было удовлетворено в досудебном порядке.

Самый распространенный вид требования — это требование о незамедлительном безвозмездном устранении недостатков (так называемый гарантийный ремонт).

После передачи автомобиля в сервисный центр необходимо, чтобы у вас на руках остался документ, подтверждающий данный факт. В нем также должно быть указано:

1. Что вы передаете авто именно для проведения гарантийного ремонта.
2. Должно приводиться подробное описание состояния автомобиля (наличие повреждений кузова, комплектация, установленное вами дополнительное оборудование).

3. Должны быть зафиксированы все ваши жалобы.
4. Должен указываться конкретный срок завершения ремонта. При этом он не может превышать 45 дней (ст. 20 ЗоЗПП).

Обычно в качестве таких документов выступают заказы-наряды, акты приемки-передачи, ремонтные листы и т.п.

Если при передаче автомобиля в сервис не определяется дата завершения работ, недостаток должен быть устранен незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для устранения конкретного недостатка с учетом обычно применяемого способа его устранения. Однако, как показывает практика, объективно необходимой может являться доставка запчастей с другого континента. В этом случае исправления дефекта можно ждать месяцами. Поэтому, передавая автомобиль, настаивайте на письменном закреплении конкретных сроков, за которые сервисный центр будет нести ответственность.

При получении автомобиля после ремонта тщательно осмотрите его на предмет возможных повреждений. Если их не было при передаче машины в ремонт, отметьте это в акте приемки и потребуйте устранить эти дефекты.

Если никаких повреждений нет, забирайте у ремонтников документ, который в обязательном порядке должен содержать следующие сведения (п. 3 ст. 20 ЗоЗПП):

- дату обращения с требованием о ремонте;
- описание жалоб автовладельца;
- дату передачи автомобиля в ремонт;
- дату устранения недостатков автомобиля с их описанием;
- перечень использованных запасных частей (деталей, материалов);
- дату выдачи товара потребителю по окончании ремонта.

Полученный документ следует сохранять до конца срока службы автомобиля.

Очень часто возникает вопрос: должен ли дилер на время гарантийного ремонта предоставлять потребителю подменный автомобиль. Согласно действующему законодательству, такой обязанности за продавцом или изготовителем не закреплено. Однако некоторые дилеры по собственной инициативе предлагают своим клиентам во время устранения поломки пользоваться машиной из специального фонда.

Владелец автомобиля Chevrolet Niva передал машину дилеру с требованием безвозмездно устранить недостаток. Дилер не признал

гарантийный характер неисправности, однако автомобиль отремонтировал и выставил нашему клиенту счет. Клиент отказался его оплачивать и потребовал вернуть автомобиль. Руководитель автосалона заявил, что не вернет автомобиль, пока счет не будет оплачен.

Действия руководства дилера расцениваются как самоуправство. Спор, возникший между сторонами по поводу причин возникновения недостатка, подлежал разрешению исключительно в судебном порядке. При этом удерживать автомобиль клиента дилер был не вправе.

Во время переговоров руководитель автосалона не внял вышеуказанным доводам. Изымать автомобиль пришлось с привлечением сотрудников милиции.

Исчисление сроков

Сроки, установленные для удовлетворения тех или иных требований потребителя, исчисляются в календарных днях. Если дилер выразит желание провести экспертизу (это его право), он обязан укладываться в сроки, отведенные для выполнения конкретных требований. В случае задержки выполнения любого из требований, предусмотренных пунктом 1 статьи 18 ЗоЗПП, потребитель вправе взыскать с виновного лица неустойку в размере 1% стоимости автомобиля за каждый день просрочки (ст. 23 ЗоЗПП).

В завершение хотелось бы отметить следующее. Во всех случаях, когда намечается конфликтная ситуация с дилером, стоит проконсультироваться с юристом. Как показывает практика, когда на стороне потребителя выступает опытный специалист, шансы разрешить ситуацию в нужном для потребителя ключе существенно возрастают.

Справочное издание

О. В. Павлов

МОИ ПРАВА В АВТОСАЛОНЕ И АВТОСЕРВИСЕ

Ответственный редактор *М. Ковригин*
Художественный редактор *П. Ильин*
Технический редактор *О. Куликова*
Компьютерная верстка *И. Ковалева*
Корректор *Е. Холявченко*

ООО «Издательство «Эксмо»
127299, Москва, ул. Клары Цеткин, д. 18/5. Тел. 411-68-86, 956-39-21.
Home page: www.eksmo.ru E-mail: info@eksmo.ru

Оптовая торговля книгами «Эксмо»:
ООО «ТД «Эксмо». 142702, Московская обл., Ленинский р-н, г. Видное,
Белокаменное ш., д. 1, многоканальный тел. 411-50-74.
E-mail: reception@eksmo-sale.ru

По вопросам приобретения книг «Эксмо» зарубежными оптовыми покупателями обращаться в ООО «Дип покет» E-mail: foreignseller@eksmo-sale.ru

International Sales: International wholesale customers should contact «Deep Pocket»
Pvt. Ltd. for their orders. foreignseller@eksmo-sale.ru

По вопросам заказа книг корпоративным клиентам, в том числе в специальном оформлении, обращаться в ООО «Форум»: тел. 411-73-58 доб. 2598.
E-mail: vipzakaz@eksmo.ru

Оптовая торговля бумажно-беловыми и канцелярскими товарами для школы и офиса «Канц-Эксмо»: Компания «Канц-Эксмо»: 142700, Московская обл., Ленинский р-н, г. Видное-2, Белокаменное ш., д. 1, а/я 5. Тел./факс +7 (495) 745-28-87 (многоканальный). e-mail: kanc@eksmo-sale.ru, сайт: www.kanc-eksmo.ru

Полный ассортимент книг издательства «Эксмо» для оптовых покупателей:

В Санкт-Петербурге: ООО СЗКО, пр-т Обуховской Обороны, д. 84Е.
Тел. (812) 365-46-03/04. **В Нижнем Новгороде:** ООО ТД «Эксмо НН», ул. Маршала Воронова, д. 3. Тел. (8312) 72-36-70. **В Казани:** ООО «НКП Казань», ул. Фрезерная, д. 5. Тел. (843) 570-40-45/46. **В Самаре:** ООО «РДЦ-Самара», пр-т Кирова, д. 75/1, литера «Е». Тел. (846) 269-66-70. **В Ростове-на-Дону:** ООО «РДЦ-Ростов», пр. Стачки, 243А. Тел. (863) 268-83-59/60. **В Екатеринбурге:** ООО «РДЦ-Екатеринбург», ул. Прибалтийская, д. 24а. Тел. (343) 378-49-45. **В Киеве:** ООО ДЦ «Эксмо-Украина», ул. Луговая, д. 9. Тел./факс: (044) 501-91-19. **Во Львове:** ТП ООО ДЦ «Эксмо-Украина», ул. Бузкова, д. 2. Тел./факс: (032) 245-00-19. **В Симферополе:** ООО «Эксмо-Крым» ул. Киевская, д. 153. Тел./факс (0652) 22-90-03, 54-32-99. **В Казахстане:** ТОО «РДЦ-Алматы», ул. Домбровского, д. 3а. Тел./факс (7272) 251-59-90/91. gm.eksmo_almaty@arna.kz

Мелкооптовая торговля книгами «Эксмо» и канцтоварами «Канц-Эксмо»:
117192, Москва, Мичуринский пр-т, д. 12/1. Тел./факс: (495) 411-50-76.
127254, Москва, ул. Добролюбова, д. 2. Тел.: (495) 780-58-34.

Подписано в печать 09.06.2008.
Формат 84×108 1/32. Гарнитура «Хелиос». Печать офсетная.
Бумага тип. Усл. печ. л. 1,68.
Тираж 10 000 экз. Заказ № 8243.

Отпечатано в ОАО «Тульская типография».
300600, г. Тула, пр. Ленина, 109.

www.infanata.org

Электронная версия данной книги создана исключительно для ознакомления только на локальном компьютере! Скачав файл, вы берёте на себя полную ответственность за его дальнейшее использование и распространение. Начиная загрузку, вы подтверждаете своё согласие с данными утверждениями! Реализация данной электронной книги в любых интернет-магазинах, и на CD (DVD) дисках с целью получения прибыли, незаконна и запрещена! По вопросам приобретения печатной или электронной версии данной книги обращайтесь непосредственно к законным издателям, их представителям, либо в соответствующие организации торговли!

www.infanata.org