

РФ, 117485, г. Москва, ул. Обручева,
дом 30/1, строение 2

СЕКР. КАРПУНИНА Ю. В.

от _____ проживающего по адресу:

тел.:

e-mail: c'

г. Москва

27 марта 2014 г.

ПРЕТЕНЗИЯ

В процессе эксплуатации выяснилось, что автомобиль в настоящее время имеет неисправности, а именно ржавчину на переднем держателе номера и обоих подвесных порогах вследствие некачественной покраски производителем вышеуказанных элементов автомобиля, входящих в стандартную комплектацию. Автомобиль с начала покупки и до настоящего момента обслуживается в ООО «РОЛЬФ», своевременно прошел все плановые ТО и не имеет механических повреждений.

05.02.2014 г. я обратился на станцию технического обслуживания «РОЛЬФ-ХИМКИ» по адресу: 141410, Московская обл., г. Химки, Ленинградское шоссе, вл. № 21 с просьбой об устранении данных дефектов (мастер Сидоров А., заказ-наряд 11786457 от 05.02.2014 г.). После осмотра моего автомобиля инженером по гарантии СТО «РОЛЬФ-ХИМКИ» Горбачевым П. (хочу особо отметить, его я прождал практически целый час, что говорит о «высокой» культуре обслуживания на СТО «РОЛЬФ-ХИМКИ»), мне было устно отказано в гарантийном ремонте автомобиля без каких-либо обоснованных причин, что является грубым нарушением регламента Договора купли-продажи автомобиля № _____ от _____ 2014 года и Закона о защите прав потребителей.

В соответствии с Законом о защите прав потребителей (статья 19, пункт 1) 27 февраля сего года, я подал официальную письменную Претензию (рег. номер 14/02-03, принял Дорофеев А.С.), в которой попросил в письменной форме указать мне на причины отказа в гарантийном ремонте, обратив внимание в ней на параграф 4 (пункты 4.2.1 и 4.9) Договора купли-продажи автомобиля № _____ года, в соответствии с которыми ООО «РОЛЬФ» обязан выполнить свои гарантийные обязательства.

21.03.2014 г. я получил письмо с уведомлением от ООО «РОЛЬФ», в котором находился ответ (№ 03/14-102 от 09/03/2014) на мою Претензию. В этом письме ООО «РОЛЬФ» ссылается, по непонятным мне причинам, на «гарантийную политику производителя», не беря во внимание требования Закона о защите прав потребителей, Договора купли-продажи автомобиля № _____ года, Дополнительного соглашения от _____ 11 г. к Договору купли-продажи автомобиля № _____) года, Акта приемки-передачи легкового автомобиля от 15 апреля 2011 г. Только эти вышеуказанные документы регулируют правовые отношения между мною, как покупателем, и ООО «РОЛЬФ», как продавцом товара. Вызывает удивление ссылка ООО «РОЛЬФ» на неисправности, возникшие вследствие «естественного износа ... деталей с лакокрасочным покрытием». Особенно это удивительно по отношению к переднему держателю номерного знака, который априори уже защищен самим номерным знаком от внешнего воздействия, но все равно имеет ржавчину. Налицо дефект лакокрасочного покрытия, который был допущен при производстве данного товара на заводе-изготовителе. Так же довожу до вашего сведения, что в 2013 году на моём автомобиле была перекрашена задняя дверь, а сегодня я записался на СТО «РОЛЬФ-ХИМКИ» для осмотра 02.04.2014 г. возникновения очагов ржавчины на правой передней двери по всё тем же причинам, указанным мною выше. Все эти дефекты я могу подтвердить документально с помощью фотографий, сделанных мной, и заказ-нарядов, выданных СТО «РОЛЬФ-ХИМКИ».

В соответствии с вышесказанным прошу вас подтвердить обоснованность моих претензий к ООО «РОЛЬФ» и рекомендовать ООО «РОЛЬФ» устранить вышеуказанные недостатки за счет компании ООО «РОЛЬФ» на основании Закона о защите прав потребителей (статьи 18, 19, 20), а так же параграфа 4 (пункты 4.2.1 и 4.9) Договора купли-продажи автомобиля № _____ 0 года.

Прошу вас ответить мне письменно в установленные Законодательством РФ сроки, оригинал ответа выслать по адресу _____, а копию ответа направить по e-mail: _____. Надеюсь на ваше понимание и положительное решение данного вопроса. В противном случае мне придется решать наши разногласия в судебном порядке.

С уважением



К Претензии приложены:

1. Копия Претензии (рег. номер 14/02-03, принял Дорофеев А.С.) от 27.02.2014 г.;
2. Копия ответа (№ 03/14-102 от 09/03/2014) на Претензию (рег. номер 14/02-03, принял Дорофеев А.С.) от 27.02.2014 г.;
3. Фотографии (4 шт.) образования очагов ржавчины на автомобиле.



ООО «ММС Рус»
Дистрибьютор автомобилей Mitsubishi в РФ

Юридический адрес:
Россия, 117485, Москва,
ул. Обручева, д. 30/1, строение 2.
Фактический адрес:
Россия, 117485, Москва,
ул. Обручева, д. 30/1, строение 2.
Тел.: +7 (495) 967-96-72
Факс.: +7 (495) 967-96-72
<http://www.mitsubishi-motors.ru>

125... г. Москва
ул. Л...

Исх. № ИЦ/00092 от «09» апреля 2014 года.

Уважаемый Дмитрий Васильевич!

ООО «ММС Рус», официальный Импортер и Дистрибьютор автомобилей Mitsubishi в РФ, выражает Вам свое уважение и в ответ на Вашу претензию, полученную нами 02.04.2014, сообщает следующее.

Мы внимательно ознакомились с содержанием Вашего письма и сожалеем о возникших у Вас сложностях при обращении в официальный дилерский центр ООО «РОЛЬФ» (г. Химки). В рамках рассмотрения Вашего обращения мы связались с дилером и запросили документы и уточняющую информацию по Вашему посещению сервисной станции.

Хотим отметить, что при покупке автомобиля владельцу выдается пользовательская документация на автомобиль, в том числе сервисная книжка, где описаны положения гарантийной политики, установленной на автомобили марки Mitsubishi. Согласно условиям гарантии право принятия решения о необходимости и способе гарантийного ремонта принадлежит официальному дилерскому центру Mitsubishi. Решение принимается исходя из результатов диагностики и осмотра автомобиля. По полученной нами информации от дилерского центра ООО «РОЛЬФ», согласно итогам осмотра Вашего автомобиля по нареканию на ржавчину на рамке номерного знака и навесных порогах автомобиля дилером было принято решение об отсутствии в Вашем автомобиле каких-либо производственных дефектов. По мнению дилера, появление коррозии связано с воздействием на автомобиль внешних факторов (химических веществ, антигололедных реагентов, камней и т.п.).

Дополнительно позвольте пояснить, что если у Вас возникли сомнения по поводу выводов, сделанных специалистами дилерского центра ООО «РОЛЬФ», пунктом 5 статьи 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрено проведение независимой экспертизы, которая осуществляется за счет дилера. Однако, если в результате экспертизы будет установлено отсутствие вины продавца (изготовителя), расходы за проведение экспертного исследования подлежат оплате со стороны владельца автомобиля.

Согласовать дальнейшие действия Вы можете со Старшим специалистом по работе с клиентами ООО «РОЛЬФ» Щеголевой Натальей, тел: +7 (495) 788-87-88.

В случае возникновения дополнительных вопросов Вы можете связаться с нами по координатам Информационного центра Дистрибьютора автомобилей Mitsubishi в РФ: тел.: +7 (495) 785-05-25, 8-800-200-05-25; факс: +7 (495) 787-57-33, e-mail: mitsubishi@mmcrus.com, адрес: 117485, Москва, ул. Обручева, д. 30/1 стр. 2.

С уважением,
Руководитель отдела клиентского сервиса

И.А. Стрельникова

Исп.:
Киселева Вероника
Руководитель информационного центра
8-800-200-05-25