В журнале "Детальный подход" опубликована статья "Снятие автомобиля с гарантии. Правовой аспект.» Здесь можно ознакомиться с полным текстом публикации.

Споры о защите прав потребителей сегодня всё чаще становятся предметом рассмотрения в суде: публикации в СМИ, направленные на повышение правовой грамотности граждан, большое количество популярной литературы, посвящённой самостоятельной защите своих прав, а также лояльность законодательства к потребителям - всё это провоцирует значительное увеличение количества судебных исков, предъявляемых к продавцам или организациям, оказывающим услуги.

Наиболее часто причиной конфликта является наличие гарантийных обязательств в отношении товара или произведённых работ, которые, по мнению потребителя, не выполняются. Для того, чтобы диалог с клиентом был конструктивным, предприниматель должен иметь чёткое представление о гарантии, правах потребителя в течение гарантийного срока и критериях «негарантийного» характера дефектов.

Понятие гарантийного срока

Под гарантийным сроком понимается период, в течение которого при обнаружении в товаре недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или импортёр товара обязаны удовлетворить требования потребителя, связанные с ненадлежащим качеством товара. Многие потребители считают установление гарантийного срока обязательным требованием закона. От уверенных в своей правоте покупателей продавцы нередко слышат реплики вроде: «по закону гарантия - две недели», «продавать товар без гарантии запрещено» и т.п.

На самом деле законодательство не предусматривает каких-либо обязательных гарантийных сроков: установление такого срока находится в компетенции изготовителя товара. Если изготовителем такой срок установлен, конечный продавец не вправе отменить его либо уменьшить его продолжительность. Если же срок гарантии изготовителем не предусмотрен или, по мнению продавца, слишком мал - продавец может установить его самостоятельно либо увеличить продолжительность гарантии.

По общему правилу, срок гарантии исчисляется с момента передачи товара потребителю. Однако, закон предусматривает право изготовителя (продавца) считать началом течения гарантийного срока другое событие (дату производства товара, первоначальной отгрузки с завода, таможенного оформления и т.д.). Порядок исчисления срока гарантии, если он не совпадает с установленным законом, необходимо довести до сведения потребителя в письменной форме в момент покупки.

Если изготовитель, продавец и импортёр товара обязаны выполнять гарантийные обязательства в силу закона, то «дилерская» гарантия имеет иную (договорную) природу. Иностранные изготовители нередко предоставляют покупателю право на бесплатный ремонт в сервисном центре любого дилера продукции. В данном случае работы, которые выполняет дилер, нельзя назвать гарантийным ремонтом в строгом смысле - это скорее платный ремонт, но платит за него не потребитель, а импортёр товара или близкая к нему структура. Соответственно и обязанности дилера определяются его индивидуальным контрактом - далеко не всегда дилер обязан, например, проводить экспертизу товара или продлевать срок гарантии.

СОЮЗ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ АВТОМОБИЛЬНОГО СЕРВИСА
НП«СПАС»

Гарантийный ремонт. Продление гарантии

Одним из последних изменений в Закон «О защите прав потребителей» установлен максимальный срок гарантийного ремонта. Предельная продолжительность срока устранения недостатков в товаре - 45 дней. Если же соглашение сторон (заказ-наряд, приходная накладная и т.п.) не предусматривает конкретного срока ремонта - недостатки должны быть устранены незамедлительно.

В отношении автомобилей, мотоциклов и номерных агрегатов покупатель не вправе требовать предоставления ему аналогичного товара на период ремонта - выдача товара из «подменного фонда» относится к доброй воле продавца или сервисной организации. Однако, из этого правила есть исключение: подменный товар должен быть предоставлен, если потребитель, заявивший такое требование, является инвалидом.

При устранении недостатков гарантийный срок на товар продлевается на период, в течение которого товар не использовался (со дня обращения потребителя с требованием отремонтировать товар до дня выдачи его по окончании ремонта) - так установил закон. В то же время, данное положение нельзя толковать буквально. Если товар после ремонта несколько месяцев пылился в сервисе, а клиент его не забирал - продлевать гарантию на весь срок хранения товара не стоит, так как часть этого срока обусловлена просрочкой кредитора (потребителя).

При выдаче товара из ремонта потребителю следует предоставить письменную справку о том, какие недостатки были устранены, и какие запчасти были для этого использованы. Эта обязанность может не касаться сервисных центров, выполняющих работы по «дилерскому» контракту: они обязаны отчитываться перед заказчиком ремонта, то есть импортёром или дистрибьютором продукции.

В том случае, если в ходе ремонта были заменены комплектующие изделия, на которые установлены отдельные гарантийные сроки, на новое комплектующее устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на заменённое. Стороны, однако, могут договориться (безусловно, в письменной форме) об ином, например, об ограничении гарантийного срока на запчасть сроком гарантии на товар в целом.

Правомерность отказа в гарантийном обслуживании

Таких понятий, как «утеря права на гарантийное обслуживание» или «снятие с гарантии», отечественное законодательство не содержит. Продавец или сервисный центр не имеет права «снять с гарантии» товар целиком - он вправе лишь отказать в гарантийном обслуживании отдельно взятого дефекта, если он является негарантийным.

В течение гарантийного срока продавец отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара покупателю - вследствие нарушения покупателем правил эксплуатации или хранения, действий третьих лиц либо непреодолимой силы.

Таким образом, для признания дефекта негарантийным продавцу необходимо доказать, что заявленный недостаток по своему характеру является приобретённым (на момент передачи товара он отсутствовал) и, в то же время, его причиной является одно из следующих обстоятельств:

СОЮЗ ПРЕДПРИЯТИЙ АВТОМОБИЛЬНОГО СЕРВИСА
НП «СПАС»

- нарушение потребителем правил эксплуатации (естественно, при том условии, что такие правила были доведены до его сведения);

- действия третьих лиц (техцентра, выполнявшего с автомобилем работы или сотрудников бензозаправки, заливших в топливный бак некачественный бензин и т.п.);

- влияние непреодолимой силы (если электропроводку в машине перегрызли крысы - это негарантийный случай).

Некоторые производители или продавцы отказывают в гарантийном ремонте на том основании, что техническое обслуживание товара (включая установку дополнительного оборудования) проводилось неуполномоченной организацией. Судебная практика здесь на стороне потребителя - закон запрещает обусловливать выполнение гарантийных обязательств требованиями, не связанными с недостатками товаров. Поскольку любой гражданин имеет право устанавливать на автомобиль дополнительное оборудование, в том числе и самостоятельно (естественно, если такая модификация не влияет на обеспечение безопасности дорожного движения) - продавец или сервисный центр вправе отказать в обслуживании лишь в том случае, если докажет, что дополнительное оборудование (или неквалифицированные работы по его установке) явилось причиной возникшей неисправности.

Претензии по истечении гарантийного срока

С окончанием срока гарантии потребитель не утрачивает полностью право на предъявление претензий к качеству товара. На товар длительного пользования устанавливается также срок службы - период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать возможность использования товара по назначению.

Срок службы, как и гарантийный срок, может исчисляться единицами времени или иными единицами измерения (километрами). Если срок службы на товар не установлен, он считается равным десяти годам.

В целях поддержки товара в течение срока службы закон обязывает изготовителя обеспечить ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации необходимых запчастей. В целом, такое требование закона является обоснованным. Если вы приобретаете автомобиль, необходимо иметь уверенность в том, что при неисправности его можно будет отремонтировать. Но данная норма на практике невыполнима. Во-первых, значительный процент автомобилей на нашем рынке иностранного производства. Во-вторых, изготовитель обязан поставлять запчасти в ремонтные мастерские – а обязаны ли мастерские их закупать, если товар раритетный и запчасти не пользуются спросом? Очевидно, что нет - такое принуждение нарушало бы свободу их предпринимательской деятельности.

В течение срока службы (или десяти лет, если такой срок не установлен), потребитель вправе предъявить изготовителю или его сервисному центру, либо импортёру (но не продавцу) требование о ремонте товара, но только в том случае, если докажет, что недостаток имеет производственный характер и является существенным, то есть фактически неустранимым, либо требует для ремонта несоразмерных расходов или затрат времени.

СОЮЗ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ АВТОМОБИЛЬНОГО СЕРВИСА
НП«СПАС»

Практические рекомендации

С экономической точки зрения предпринимателю выгоднее не затягивать конфликт с потребителем, разрешать проблемы оперативно, не доводя дело до длительного судебного разбирательства, а если оно всё же последует - минимизировать возможные убытки.

При принятии автомобиля в гарантийный ремонт следует максимально подробно описать его техническое состояние и все внешние повреждения, в том числе и не имеющие отношения к данной поломке. Если в приходном документе не указаны царапины, сколы, вмятины на кузове автомобиля - возможно, вам придётся реставрировать его за свой счёт.

Не следует отказывать в гарантийном обслуживании только на основании внутреннего убеждения - в спорном случае закон обязывает продавца (изготовителя, сервисную организацию) провести экспертизу. С другой стороны, если заключение эксперта установит, что дефект является негарантийным - расходы на её оплату будут возложены на потребителя.

Настоящую панику у предпринимателей вызывает положение закона, по которому потребитель вправе обращаться в суд по своему месту жительства - какова бы ни была его удалённость от места покупки. Этого можно избежать, предусмотрев в договоре, что вытекающие из него споры подлежат разрешению в суде по месту нахождения продавца (исполнителя).

За исключением случаев ремонта по гарантии вы НЕ ОБЯЗАНЫ ездить к официальному дилеру на обслуживание! Сомневаетесь?
Вот отрывок из книги практикующего юриста Олега Павлова "Мои права в автосалоне и автосервисе":
"Многие дилеры включают в договор условия, запрещающие производить какие-либо действия с машиной (установка сигнализации, магнитолы и тл.), 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).
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 обусловливает приобретение автомобиля обязательным приобретением услуг по техническому обслуживанию. Гарантийные обязательства продавца ставятся в зависимость от условий, не связанных с недостатками товара.
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 также распространяется на все дефекты, возникшие после передачи товара потребителю, если причиной этих дефектов не является: нарушение потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара; действия третьих лиц; действие непреодолимой силы.
3) *Гарантия не распространяется на внесенные Клиентом изменения в конструкцию автомобиля (самостоятельное переоборудование), при этом гарантия утрачивается*

НП «СПАС»

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 ЗоЗПП и пунктом 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.

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 ЗоЗПП и пунктом 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.

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

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

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

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

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

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

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 ЗоЗПП. Гарантийные обязательства продавца ставятся в зависимость от условий, не связанных с недостатками товара. Ограничивает установленное статьей 209 ГК РФ право собственника по своему усмотрению владеть, пользоваться и распоряжаться принадлежащим ему имуществом. Потребитель лишается возможности пройти техобслуживание в другом месте по собственному выбору по более низким ценам.

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. Также противоречит абзацу 2 пункта 2 статьи 16 ЗоЗПП. Гарантийные обязательства продавца ставятся в зависимость от условий, не связанных с недостатками товара.

В соответствии с пунктом 1 статьи 16 Федерального закона «О защите прав потребителей», условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с

НП «СПАС»

правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.
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."

А вот слова Александра Смирнова, директора официального дилера Mitsubishi "Рольф Центр" по поводу лишения гарантии за установку допоборудования на независимой СТО:
"Уважаемые господа! Попробую ответить на ваш вопрос по поводу гарантии. Мы (Рольф) не можем диктовать вам, где и как вам ставить дополнительное оборудование на свой автомобиль. Это ваше право. Мы можем только рекомендовать вам ставить его на наших дилерских центрах, т.к. считаем, что так для вас может быть удобнее: вы получаете автомобиль сразу со всем оборудованием. После самостоятельной установки оборудования автомобиль не будет снят с гарантии автоматически, но если мы докажем, что неисправность автомобиля была вызвана некорректной установкой и покажем это владельцу, только тогда конкретная гарантийная причина может быть нами опротестована и вы будете иметь возможность разобраться со своим установщиком. Надеюсь, что я ответил на ваш вопрос."

Комментарии экспертов информационно-правового портала Санкт-Петербурга КАДИС

Вячеслав Арсентьев, консультант отдела юридического обеспечения ТУ "Роспотребнадзора по Санкт-Петербургу":

"Существует 2 вида гарантии - гарантия автосалона и гарантия по закону. Установление гарантийного срока автосалоном не является обязательным. Это условие прописывается в заключаемом договоре купли-продажи. А вот гарантия по закону остается у потребителя независимо от подписываемого им договора. Такая гарантия будет действовать в течение 2 лет после покупки автомобиля. Потребитель вправе требовать ремонта в случае обнаружения в автомобиле недостатков (ст. 19 закона "О защите прав потребителей", ст. 477 ГК РФ). Таким образом, автосалон может лишить своей гарантии (к примеру, 5-летней), но останутся требования закона, которые он обязан соблюдать и осуществлять гарантийный ремонт в течение 2-летнего срока. И даже если установлено, что поломка произошла по вине автовладельца, в том числе из-за дополнительного оборудования, в случае последующих поломок производитель (автосалон) обязан принять автомобиль по гарантии. В случае лишения гарантии автосалоном, потребитель вправе обратиться в ТУ

НП «СПАС»

"Роспотребнадзора по Санкт-Петербургу", где обстоятельства каждого конкретного случая оценят наши специалисты и вмешаются в ситуацию."

Юрист правозащитной организации "Традиция права" Анатолий Макаренко:

"То, что творят дилеры - чистой воды самоуправство! Дело в том, что гарантию устанавливает не продавец товара, а его производитель, в данном случае - иностранная компания. Снятие с гарантии - нарушение статьи 6 Закона о защите прав потребителей - "Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара". Скорее всего, производители и сами не знают о такой практике. Но если все же вас сняли с гарантии, потому что вы поставили доп.оборудование в соседнем салоне, требуйте у дилеров письменное постановление, это подтверждающее. А с ним можно смело идти в суд. Существует огромный процент вероятности, что дело будет выиграно."

Заместитель председателя "Общества защиты прав потребителей" Михаил Овчарок:

"Во-первых, цены на услуги в автосервисах могут быть оспорены потребителем, если данное обслуживание не занесено в сервисную книжку. А во-вторых, если сигнализацию, например, устанавливает не сервисный центр дилера, а третье лицо, то снять с гарантии всю машину никто не имеет права! Все сервисные центры идут на ухищрения, чтобы не выполнять своих обязательств. В случае если весь автомобиль потребителя сняли с гарантии после того, как он установил сигнализацию в другом автосервисе, обманутому клиенту нужно написать претензии дилеру, получить его ответ и потом обращаться в суд. В суде ответчик должен доказать, что установка того или иного оборудования не в его автосервисе привела к сбою в работе других механизмов машины - что само по себе невозможно. Наша организация готова представлять в суде интересы обманутых автомобилистов."

Санкт-Петербургский городской клуб автомобилистов, и.о. директора Михаил Северный:

"Если мелкий ремонт или установка "допов" не связаны с вмешательством в конструкцию автомобиля, то это можно хоть самому делать. Дилеры постоянно нарушают наши права, еще и за предпродажную подготовку дерут бешеные деньги. По идее, в случае покупки по образцам, предпродажная подготовка входит в стоимость автомобиля, но это правило почему-то никто не соблюдает."

Начальник Отдела пресечения монополистической деятельности и недобросовестной конкуренции Федеральной антимонопольной службы Мария Кондратенко:

"Пока никаких жалоб на автодилеров к нам не поступало. Возможно, покупатели просто не знают обо всех своих правах. Но если нам напишут жалобу с подробнейшим указанием нарушений антимонопольного законодательства, ФАС обязательно проведет проверку деятельности того или иного салона."

Комментарий юриста журнала "За рулем" на вопрос читателя:

Покупая машину, позвонил в автосалон, узнал о моделях и ценах. Но на месте оказалось, что нужно доплатить за цвет, магнитолу, сигнализацию, подкрылки… Насчитали лишних 40 тысяч рублей. Когда же я сказал, что нужен «голый» автомобиль, пригрозили

СОЮЗ ПРЕДПРИЯТИЙ АВТОМОБИЛЬНОГО СЕРВИСА
НП«СПАС»

лишить гарантии, если магнитола и сигнализация будут установлены в другом месте…
ЕВГЕНИЙ, МОСКВА

Продавец, чем бы он ни торговал, не имеет права навязывать дополнительные услуги без вашего согласия! Отказать в продаже автомобиля, ссылаясь на то, что вы не хотите устанавливать дополнительное оборудование, он тоже права не имеет. Если же нештатное оборудование было установлено без вашего согласия и продавец требует произвести дополнительную оплату, вы вправе отказаться от исполнения договора или потребовать возмещения понесенных лишних затрат. Такое положение установлено статьей 16 Закона «О защите прав потребителей».

Гарантия – обязательство изготовителя (продавца) в течение определенного срока устранять за свой счет недостатки товара, возникшие по вине самого изготовителя. Поэтому лишить вас гарантии только из-за самого факта установки радиоаппаратуры в ином, чем автосалон, месте не могут. В гарантийном ремонте откажут, только если будет установлено, что проявившийся недостаток напрямую связан с установкой дополнительного оборудования. В этом случае вы сможете предъявить претензии по затратам на ремонт автомобиля к той организации, где было установлено соответствующее дополнительное оборудование.

Рекомендуемая линия поведения при разговоре с менеджерами автосалонов относительно установки у них дополнительного оборудования (с форума Autoset):

1) Перед поездкой в автосалон узнать цены на оборудование и работы по его установке у независимых установщиков и продавцов. Это удобно и быстро можно сделать в интернете.
Иметь в виду, что может быть ситуация, что в салоне оф. дилера предлагаются модели систем, которых нет в свободной продаже - это специальная программа производителей оборудования для автосалонов - чтобы розничные продавцы не мешали автосалонам получать сверхприбыль. Обычно эти модели различаются чисто косметически, номером модели, упаковкой, 1-2 второстепенными функциями. Ориентируйтесь на внешний вид брелка, и набор основных функций - это поможет вам определить реальную стоимость оборудования.

2) Понимать, что на установке дополнительного оборудования (автосигнализаций, магнитол, парктроников) автосалон или сервис официального дилера зарабатывает довольно большие деньги, с высоким процентом прибыли, и поэтому, скорее всего, будет активно убеждать вас установить все нужные и не очень нужные вам доп. системы у него.

3) Посколько терять прибыль с установки допов оф. дилеру очень не хочется, то скорее всего Вам последовательно будет озвученно несколько постулатов, в которые оф. дилеру хочется, чтобы вы поверили. Доводы примерно такие:

Довод: Если вы установите допы не у нас, автомобиль полностью снимается с дилерской гарантии. Некоторые из дилеров говорят, что с гарантии слетит только электрика и электроника автомобиля.
Опровержение: Согласно законам РФ такого требования нет, достаточно чтобы сервис, производящий установку доп оборудования, имел сертификат Ростеста на право осуществления этого вида деятельности.

Довод: Установка у официального дилера самая качественная, т.к. работники прошли обучение у производителя данного авто и обладают всем необходимым диагностическим

ОБЪЕДИНЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЙ АВТОМОБИЛЬНОГО СЕРВИСА
НП «СПАС»

оборудованием!
Опровержение: Обычно установка сигнализации у дилера очень быстрая, это происходит потому что их мастера набили руку на шаблонной типовой установке 3-4 моделей систем на несколько моделей машин одного производителя, соответвенно делают они это очень быстро, не задумываясь, одинаково, блоки систем стоят в самых удобных для монтажа местах, не спрятаны, соединения не пропаяны. Диагностическое оборудования требуется только для диагностики неисправностей и "гашения ошибок" и сейчас практически все независимые центры по установки имеют свои мультимарочные сканеры, которые тоже с успехом это делают.

Довод: Если вы всё-таки поставите допы на стороне, то мы это сразу узнаем и при очередном ТО снимем машину с гарантийного обслуживания!
Опровержение: На самом деле практически в каждом городе есть несколько дилеров по одной марке авто. Единой базы по клиентам у них естественно нет и вряд ли она появится в обозримом будущем. Отличить установку оф. дилера от установки стороннего сервиса, если она хорошо выполнена однозначно невозможно, поэтому можно смело говорить, что допы ставились у другого оф. дилера, а документы вы принесете потом, когда найдете.

4) Если по хорошему вы соглашаться не будете, вас начнут запугивать разными страшными вещами, возможно даже с приведением примеров из жизни. Менеджеры автосалонов для этого проходят специальный психологический тренинг, и владеют этими приёмами.

5) Обычно, если вам все-таки удаётся уехать из автосалона без допов, при следующих визитах к ним например на ТО, про вопрос снятия с гарантии уже никто не вспоминает, т.к. оф. дилеру тоже выгодно поменять по гарантии вам что-нибудь, т.к. эти работы и запчасти оплачиваются ему производителем авто.

6) Отдельная история с кредитными авто. Если вы оформляете кредит непосредственно в салоне дилера, то сотрудники кредитного и страхового отдела тоже правильно "запрограммированы" руководством для того, чтобы не отпустить новую машину без сигнализции. Будет ситуация замкнутого круга: чтобы купить машину в кредит необходимо ее застраховать в определенной страховой компании, чтобы ее застраховать, необходимо установить сигнализацию или иммобилайзер, соответвенно сделать это необходимо в салоне дилера, до момента забора авто. Изменить ситуацию тут можно только обратившись в банк, представители которого не находятся в этом автосалоне, и соответвенно их страховые компании допускают ситуацию установки систем безопасности после выезда авто за ворота автосалона.

7) При любом развитии событий не нужно устраивать истерик и грозить разборками, достаточно просто попросить сотрудника автосалона дать вам письменный отказ в поддержке гарантии. Эта просьба обычно снимает всё вопросы.

Хотел бы обслуживаться в не дилерском сервисе. Автомобиль еще на гарантии у дилера. Не снимут ли его с гарантии? И предоставляется ли какая-либо гарантия не дилерским сервисом?

Вопрос сложный и неоднозначный. В действующей у нас законодательной базе существуют бреши, через которые в договоре о гарантии (Купли-продажи) могут ущемляться права потребителей. Более подробное рассмотрение этого вопроса выявляет некоторые важные для понимания нюансы гарантии.

Важно знать, что является гарантийным случаем, а что нет.

СОЮЗ ПРЕДПРИЯТИЙ АВТОМОБИЛЬНОГО СЕРВИСА
НП «СПАС»

Гарантийный случай – это выявленные в процессе эксплуатации скрытые производственные дефекты: заводской брак или инженерно-конструкторской просчет. Завод-изготовитель (дилерский автосервис) обязан их устранить бесплатно, по гарантии, без каких-либо условий.

Не гарантийный случай - поломки, произошедшие из-за нарушений правил эксплуатации, не соблюдении сроков и полноты плановых ТО, изменений конструкции автомобиля.

Гарантия предоставляется не на весь автомобиль, как можно подумать. Далеко не все детали автомобиля подпадают под гарантийные обязательства. Среди них все «расходники», подлежащие замене зависящей от пробега: фильтры, свечи зажигания, рабочие жидкости и масла; детали, подверженные нормальному износу: приводные ремни, тормозные колодки и диски, амортизаторы и стойки, диски сцепления, лампы накаливания и фары; элементы отделки салона и конструкции кузова: стекла, колесные диски, бамперы… и т.д. и т.п. То есть гарантия предоставляется только на ряд узлов и деталей автомобиля, таких как кузов, двигатель, коробка передач и т.д. У разных дилеров этот список в деталях разнится.

Условия предоставления гарантии автодилерами имеют ряд оговорок указанных в договоре Купли-продажи (необходимо внимательно читать договор). В нем может быть пункт об обязательном выполнении сервисного обслуживания в дилерском автосервисе. Он не совсем полностью соответствует ст. 16 Закона «О защите прав потребителей»: запрещено «обусловливать приобретение одних услуг обязательным приобретением иных товаров и услуг». Тем не менее, определенный смысл в нем есть, поскольку тем самым снимается какая-либо ответственность за возможное неквалифицированное обслуживание. Невозможно снять с гарантии весь автомобиль – возможно снятие с гарантии только отдельного узла, детали. А так же, если диагностикой, а в спорных случаях независимой технической экспертизой, будет показано, что это не скрытый заводской дефект.

Некоторые примеры:

1. В не дилерском сертифицированном автосервисе были заменены передние тормозные колодки и тормозные диски. В дальнейшем автомобили этой модели, серии выпуска, были отозваны производителем на устранение конструкторско-технологического просчета в системе охлаждения двигателя. Гарантийные работы по «отзыву» были выполнены в полном объеме и беспрепятственно.

Вывод: в данном случае техническое обслуживание в не дилерском сервисе не может быть причиной для снятия с заводской гарантии.

2. В не дилерском сертифицированном автосервисе было выполнено очередное техническое обслуживание автомобиля в полном объеме и в предписанные заводом сроки: замена фильтров, свечей зажигания и т.д. Спустя некоторое время, у автомобиля проявилась неисправность АКПП: нечеткие переключения, а иногда отсутствие переключения на одну из повышающих передач, удары. По результатам технической экспертизы было установлено, что причиной выхода из строя явился скрытый заводской дефект гидравлического блока управления АКПП. Ремонт АКПП был произведен дилерским автосервисом по гарантии.

Вывод: в данном случае выполнения ТО (в полном объеме и назначенные сроки) в не дилерском сервисе не стало причиной для снятия с гарантии АКПП имевшей скрытый заводской дефект.

3. В не дилерском сертифицированном автосервисе было выполнено техническое обслуживание автомобиля: замена масла двигателя, диагностика геометрии подвески и регулировка углов установки колес (сход-развал) и т.д. Ряд необходимых предписанных

ОБЪЕДИНЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЙ АВТОМОБИЛЬНОГО СЕРВИСА
НП «СТАС»

заводом работ по техническому обслуживанию этого автомобиля для этого пробега не были выполнены в связи с отказом клиента от их выполнения. Спустя некоторое время у автомобиля проявилась неисправность двигателя. По результатам технической экспертизы было установлено, что причиной выхода из строя двигателя явился разрыв ремня ГРМ из-за предельного износа. Эта поломка не была признана гарантийной, так как были нарушены сроки и полнота необходимых работ по техническому обслуживанию.

Вывод: в данном случае причиной для признания поломки не гарантийным случаем явилось нарушение полноты и сроков ТО.

4. В не дилерском сертифицированном автосервисе было выполнено техническое обслуживание автомобиля: подшипника передней ступицы, а так же амортизационных стоек. Спустя некоторое время, у автомобиля проявилась неисправность подвески. Диагностика показала, что вышла из строя одна из передних амортизационных стоек. Стойка не имела внешних повреждений, была установлена с соблюдением рекомендованного автопроизводителем тех. регламента ремонтных работ. Причиной выхода ее из строя был скрытый внутренний дефект стойки. Автосервис, выполнявший ранее ее замену, по гарантии, бесплатно заменил амортизаторную стойку.

Вывод: в данном случае не дилерский автосервис был обязан устранить поломку, так как на выполняемые работы и запчасти согласно Закону предоставляется гарантия.

5. В дилерском автосервисе было выполнено техническое обслуживание автомобиля: диагностика, замена масла, фильтров и т.д. Автовладелец кроме заявленного желания выполнить ТО, которое было со значительным отставанием от установленного заводом срока его проведения, так же просил выяснить, почему машина не «тянет», как раньше. Проведенная диагностика показала, что ухудшение динамики разгона и мощности двигателя автомобиля были из-за неисправных свечей, которые отработали свой ресурс, и замена которых должны была быть выполнена ранее, как это и предписывалось сроками выполнения ТО. Так же выяснилось, что вышел из строя катализатор. Несгоревший бензин из-за нештатной работы системы зажигания (работы свечей зажигания) поступал в выпускной тракт, что и привело к разрушению сот катализатора. Выход из строя катализатора не был признан гарантийным, так как были нарушены сроки необходимых работ по техническому обслуживанию.

Вывод: в данном случае причиной для признания поломки не гарантийным случаем явилось нарушение рекомендованных сроков ТО.

6. В не дилерском и не сертифицированном автосервисе, в «гараже», выполнялась установка нештатного оборудования: вместо штатных ламп были установлены лампы «ксенон». Спустя некоторое время произошла поломка электронной системы управления двигателем. Как показала диагностика, причиной выхода ее из строя стало неквалифицированное выполнение работ по установке блока розжига ксеноновых ламп, с нарушением принятых технологий. Эта поломка не была признана гарантийным случаем, так как ее причиной было внесение недопустимых изменений в конструкцию автомобиля, а так же неквалифицированное выполнение работ.

Вывод: в данном случае причиной для признания поломки не гарантийным случаем явилось внесение изменений в конструкцию автомобиля.

7. В дилерском автосервисе было выполнено техническое обслуживание автомобиля: диагностика и ремонт ходовой части: замена верхних и нижних рычагов, рулевых тяг. Спустя время, после кратковременной езды по разбитому участку дороги появились посторонние шумы в подвеске автомобиля. Проведенная диагностика ходовой части показала, что имеются механические повреждения ряда деталей передней подвески. Эта поломка не были признана гарантийным случаем, так как ее причиной было нарушений

НП «СПАС»

условий эксплуатации. Поломка произошла из-за перегрузки подвески во время езды по разбитой дороге.

Вывод: в данном случае причиной для признания поломки не гарантийным случаем явилось нарушение условий эксплуатации автомобиля

Данные примеры из практики эксплуатации и технического обслуживания автомобилей указывают так же на то, что однозначно ответить на поставленный вопрос невозможно. Нужно разбираться в каждом конкретном случае. Один совет: если Вам отказали в гарантии, потребуйте в письменной форме указать причину отказа.

В любом случае Закон на стороне потребителя. Он обязывает автосервис предоставлять гарантию на выполняемые работы. С точки зрения официальных и законодательных аспектов дилерский и просто сертифицированный автосервис абсолютно равнозначны, ничем не отличаются, не имеют никаких преимуществ друг перед другом. Если работы каким-либо сервисом будут выполнены некачественно, то он и будет нести всю полноту ответственности, будет обязан устранить недостатки.

СОЮЗ ПРЕДПРИЯТИЙ АВТОМОБИЛЬНОГО СЕРВИСА
НП «СПАС»