

Ремонтный беспредел

> По следам письма, автор которого попал в адский круг «сервисной» волокиты

ПРЕТЕНЗИИ автолюбителей к ремонту транспорта у официальных дилеров – далеко не редкость. Вызывает недовольство качество ремонта, его стоимость, сроки.

Очередным подтверждением грубейшего нарушения закона о защите прав потребителей и других нормативных документов стало письмо нашей читательницы Ольги, к сожалению, не назвавшей фамилию. Она не назвала и официального дилера, причинившего ей массу неприятностей. Кстати, все время эксплуатации автомобиля его хозяйка проходила техническое обслуживание только у официального дилера.

Итак, суть такова: второго ноября прошлого года произошло дорожно-транспортное происшествие. Ехавший впереди автомобиль открыл люк сливной решетки: он перевернулся в вертикальное положение и пропорол машину Ольги. 15 ноября поврежденный транспорт был доставлен официальному дилеру для оценки повреждений. Но мастера на месте не было: оценщик от страховой компании может присутствовать на осмотре не более 20 минут, мастера он не дождался и перенес оценку на следующий день.

16 ноября 2011 года у официального дилера оценщик страховой компании еще раз осмотрел машину и составил акт. Автомобиль остался на стоянке официального дилера, но ключи хозяйка забрала, поскольку запчастей в наличии не было, а она желала присутствовать при ремонте.

Направление от страховой компании на ремонт появилось лишь второго декабря: Ольга сразу отвезла его официальному дилеру, передав лично в руки мастеру по кузовному ремонту. Взамен получила ксерокопию. Ее уверили: детали заказаны и нужно лишь дождаться их поступления. Это ожидается в двадцатых числах января, поскольку на новогодних каникулах поставки приостанавливаются.

Томительное ожидание затягивалось: потребовалось одобрение от страховой на смету ремонта. Подчеркнем: лишь спустя два месяца официальный дилер составил заказ-наряд на запчасти и работу.

30 января 2012 года специалист страховой дала одобрение по смете, – рассказывает Ольга. – Но мастер по кузовному ремонту официального дилера сообщил: я должна увезти машину в ремонт в другой автосервис, так как дилер кузовной ремонт не проводит. Меня обеспокоило это заявление, так как прежде об этом никто не говорил ни в страховой, ни



у официального дилера. Я рассчитывала на фирменный ремонт у официального дилера, а не у частного предпринимателя в гаражном кооперативе. Я была шокирована и расстроена тем, в каком месте будет проходить ремонт: позвонила мастеру официального дилера и выразила несогласие с местом ремонта. Мне ответили: здесь ремонтируют все машины от официального дилера.

Но этот казус был только началом кругов ада. Ольга в письме подробно описала многочисленные «косяки» якобы профессионалов, которые четыре месяца «обрабатывали» ее автомобиль, но так и не смогли качественно отремонтировать. Никаких внятных объяснений происходящему, равно как и устранения явных недостатков «ремонта», мирным путем Ольге добиться не удалось. Была и безрезультатная беседа с юристом официального дилера. Он

сообщил: договор заключался между ними и страховой, а значит, претензии Ольга должна адресовать страховщикам.

Ситуацию комментирует председатель объединения защиты прав потребителей Владимир Зяблищев:

– Потребитель заключил договор страхования: при наступлении страхового события он обращается в страховую компанию. Она обязана выплатить ему страховое возмещение в размере стоимости причиненного ущерба. От имени потребителя средства перечисляют исполнителю на ремонт конкретного автомобиля. Как объяснила женщина, она обратилась в сервисный центр официального дилера. И в этом случае официальный дилер, а не страховая компания, является исполнителем услуги.

Ремонт автотранспортных средств регламентируется законом о защите прав потребителей и правилами технического осмотра и ремонта транспорта, утвержденными постановлением правительства. Эти правила обязательны для всех предприятий, оказывающих подобные услуги, независимо от их формы собственности.

Они обязывают в момент обращения гражданина заключить договор на те услуги, которые предприятие может оказывать по своему роду деятельности. Он может быть оформлен в виде заказ-наряда, квитанции, где оговорены ФИО заказчика, дата приема заказа, цена оказываемой услуги, марка и модель транспортного средства и его цена, перечень оказываемых услуг, запчастей и материалов, предоставленных потребителем или исполнителем, гарантийные сроки, а также должность и фамилия лица, оформляющего заказ. Без такого документа оставлять автомобиль на ремонт – беспечность. Кроме того, потребитель имеет право составить акт осмотра авто. Если предприятие не занимается кузовным ремонтом, то оно отказывает в такой услуге потребителю. Если бы такой документ был составлен, то потребитель был бы защищен в случае невыполнения исполнителем услуги своих обязательств. Если, как в данном случае, нарушаются сроки выполнения работ, потребитель имеет право на неустойку в размере трех процентов от общей стоимости услуги за каждый день просрочки.

Отсутствие деталей у исполнителя не освобождает его от ответственности за соблюдение срока ремонта.

При приемке автомобиля после ремонта потребитель имеет возможность осмотреть машину и предъявить претензии к качеству и устранению недостатков. Делается это письменно. Кроме того, необходимо потребовать возмещения убытков, понесенных по вине исполнителя. К примеру, мастерская затянула сроки ремонта, потребитель вынужденно арендовал другой транспорт – ему обязаны возместить эти расходы.

В письме сказано: сроки ремонта нарушены, заказ-наряд оформлен спустя два месяца после обращения владельца в мастерскую. Услугой пользовался лично потребитель, поэтому он вправе предъявить претензию относительно недостатков проведенного ремонта и решать проблему в поле гражданско-правовых отношений. Отказ исполнителя со ссылкой на то, что ремонт оплачивала страховая компания, не законен.

Автолюбители должны помнить: если в процессе ремонта транспорт поврежден либо уничтожен, потребитель имеет право на получение аналогичного автомобиля либо на возмещение его стоимости в двойном размере.

Кроме того, потребитель имеет право присутствовать при ремонте: если ему отказывают – это нарушение. В таких случаях, как и при отказе оформить договор или заказ-наряд, необходимо обращаться в Роспотребнадзор.

Автору письма необходимо подать претензию, а затем обращаться в суд.

МИХАИЛ СКУРИДИН

> «Лада» покоряет Европу

ПОСЛЕДНЯЯ НОВИНКА ВАЗа – автомобиль Lada Granta – уже через месяц начнет продаваться в Германии. Стоимость российского бюджетника в базовой комплектации составит около шести тысяч евро.

Как утверждают представители АвтоВАЗа, «европейская» Granta будет представлена в новой комплектации: с системой ABS последнего поколения, а также с более мощным кондиционером. На автозаводе также отмечают, что экспортная модель отличается вместительным салоном и багажником, при этом комфорт и надежность автомобиля «ощутимо повышены».

Именно с новой машиной тольяттинские производители собираются прорвать нижний ценовой сегмент европейского авторынка.

Любопытно, что новинку протестировал лично Владимир Путин еще в бытность премьер-министром. По его словам, на такой машине людям будет удобно ездить на дачу. «Посмотрите, какой большой багажник, – подчеркивал в начале года Путин, два мешка картошки спокойно влезут!» Правда, немецкие автомобильные эксперты в качестве положительного момента новой модели отмечают не ее способность перевозить много картошки, а лишь относительно низкую цену.



> НЕУЖЕЛИ?

> ТЕХНОЛОГИИ

Электронные указатели пробок

С ПОМОЩЬЮ современных технологий решили бороться с перегруженностью транспортных магистралей в Челябинске. На улицах устанавливают электронные указатели, подсказывающие водителям, насколько затруднено движение и как лучше объехать пробку.

Первый указатель появился на перекрестке Свердловского проспекта и улицы Куйбышева. На первый взгляд, это обычный дорожный знак с тремя стрелками, показывающими направление движения. О том, что путь впереди затруднен, водителей извещает красная стрелка. Две зеленые показывают объезд по прилегающим к проспекту магистралям. А бегущая строка внизу поясняет, что лучше двигаться по таким-то улицам. Координация работы интерактивных знаков проводится через автоматическую систему управления дорожным движением (АСУДД), благодаря которой диспетчер видит на экране всю дорожную обстановку.

– Пока новые знаки только тестируются, – пояснил глава администрации Челябинска Сергей Давыдов. – 15 июня их переведут в рабочий режим. А в течение года они будут размещены на всех перегруженных перекрестках Челябинска.

Идею электронных дорожных знаков челябинцы позаимствовали в Германии. Однако их делают своими силами, что позволяет удешевить новинку в сравнении с зарубежными аналогами. Один интерактивный указатель пробок обходится городу в 90 тысяч рублей.

> Идею электронных дорожных знаков челябинцы позаимствовали в Германии