ПАМЯТКА

***для потребителей***

Гарантийное обслуживание автомобиля

****

Приобретая новую машину в автомобильном салоне, потребитель может рассчитывать на гарантию. Возникают спорные моменты, особенно в определении гарантийных ситуаций.

**Что входит в гарантию на автомобиль:** бесплатные ремонт и устранение неполадок при обнаружении проблем, связанных с заводскими дефектами, некачественной сборкой; компенсация расходов на устранение неисправностей.

**Условия гарантии предусматривают следующие причины для отказа в ремонте:** нарушение эксплуатационных правил; несоблюдение сроков технического обслуживания (далее – ТО), прописанных в договоре; любое происшествие на дороге.  
 **Сохраняется ли гарантия на автомобиль, если не проходить ТО**

Существует два основания для снятия автомобиля с гарантии относительно вопроса технического обслуживания: нарушение сроков проведения ТО; прохождение ТО в другом СЦ.

Производители автомобилей устанавливают условия, на которых требуется проходить обслуживание: каждые 10 -15 тыс. км пробега или один раз в год. Всё зависит от того, что наступит раньше — достижение пробега или годовой период. Производитель считает, если Вы не прошли ТО, неисправность может возникнуть по причине не пройденного ТО, на котором был бы обнаружен дефект.

**Права потребителя при выполнении ремонта по договору на гарантийное обслуживание**

В случае если в приобретенном автомобиле выявился недостаток, в период гарантийного срока эксплуатации, потребитель вынужден обращаться к продавцу или в сервисные центры. Однако гарантийный ремонт товара может затянуться.

В соответствии с п. 1 ст. 20 Закона РФ № 2300–1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей» (далее – Закон РФ), если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать **сорок пять дней.** В случае, если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

При нарушении срока устранения недостатков товара  потребитель вправе заявить иное требование, предусмотренное ст. 18 Закона РФ, и потребовать возврата денег за товар ненадлежащего качества. Для этого необходимо направить в магазин письменную претензию и изложить свои требования. Если в течение десяти дней требования не будут выполнены (ст. 22 Закона РФ), Вы вправе обратиться с исковым заявлением в суд для защиты своих прав и законных интересов.

В соответствии с ст. 23 Закона РФ, за нарушение сроков, предусмотренных ст. 20 Закона, **продавец** (изготовитель, уполномоченная организация или   уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, **уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку** (пеню) в размере **одного процента** цены товара.

Окончание ремонта и возврат автомобиля сопровождается выдачей определенных документов. Получая автомобиль, уделите большое внимание изучению его внешнего вида, проверьте, как он работает, уточните, были ли устранены неполадки, о которых вы заявляли исполнителю.

**Важно!** При осмотре автомобиля должен присутствовать специалист сервисного центра или сотрудник автосалона. Потребуйте выдачи документов о проведенном гарантийном ремонте. В акте о приеме машины после ремонта должна быть вписана следующая информация: когда покупатель обратился в автосалон с претензиями по поводу работы машины; дата передачи авто на гарантийный ремонт; когда и какие ремонтные работы осуществлялись; какие запчасти, детали были заменены; дата возвращения машины владельцу после устранения недостатков. Требование о выдаче акта выдачи-приема автомобиля после его гарантийного обслуживания закреплено п. 3 ст. 20 Закона РФ. Окончанием ремонта признается срок передачи машины владельцу. Получая документы – проверьте все сведения, внесенные в документ, особенно это касается даты приема машины на ремонт и возврата владельцу. Если найдены неточности — требуйте их исправления.

***За получением дополнительной консультации в области защиты прав потребителей Вы можете обратиться в Консультационный пункт для потребителей Орского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области» по адресу: г. Орск, пер. Нежинский, 3а, кабинет № 7 или по телефону (3537) 26-91-08.*** Кроме того на базе социальной сети ВКОНТАКТЕ зарегистрировано общественное сообщество ***«Консультационный центр для потребителей. Консультируем, информируем, помогаем!»*** <https://vk.com/public155784104>

***Обратившись в Консультационный пункт для потребителей, Вы можете получить консультацию по защите прав потребителей при возникновении проблемных ситуаций, связанных с нарушением Ваших прав и законных интересов, а так же помощь по составлению претензий и исковых заявлений в суд.***

***Мы рады будем Вам помочь!***