

Станислав Сазонов

КАК ВЕРНУТЬ АВТОМОБИЛЬ В САЛОН,

*ДАЖЕ ЕСЛИ
ОН КРЕДИТНЫЙ,
С ПРОБЕГОМ
И НЕ НА ГАРАНТИИ.*



12+

Станислав Сазонов

**Как вернуть автомобиль в
салон, даже если он кредитный,
с пробегом и не на гарантии**

«Автор»

2022

Сазонов С. И.

Как вернуть автомобиль в салон, даже если он кредитный, с пробегом и не на гарантии / С. И. Сазонов — «Автор», 2022

Перед вами первая и единственная в России книга по возврату автомобиля в салон от юриста Станислава Сазонова, который на момент написания книги вернул уже 42 автомобиля. Рассмотрены 10 возможных ситуаций по возврату новых и б/у автомобилей, купленных как в автосалоне, так и с рук. Книга написана юристом-практиком, поэтому в ней масса примеров: фотографий, сканов документов, скриншотов, образцов и так далее. Никакой воды и "тупого" цитирования законов. Конкретика, факты и руководства к действию. После каждой главы приведена актуальная судебная практика, в том числе и судебная практика автора. Изучено и разобрано более 100 судебных решений. Если у вас есть автомобиль, вам обязательно нужно прочесть эту книгу. Из нее вы узнаете, например, как можно бесплатно отремонтировать двигатель за счет производителя и как можно получить деньги на новый автомобиль, если вам отказали в ремонте. Скачивайте скорее, вы точно не пожалеете. Поломка машины станет для вас приятным событием, а не проблемой.

© Сазонов С. И., 2022

© Автор, 2022

Содержание

Ситуация 1. Купили новый автомобиль в салоне, с автомобилем все в порядке, но вы хотите вернуть его в течение 14 дней	5
Ситуация 2. Купили новый автомобиль в салоне и нашли поломку в течение 15 дней со дня передачи машины	11
Проблемы и ошибки	12
Основные моменты	16
Судебная практика	22
Ситуация 3. Купили новый автомобиль в салоне, за 15 дней ничего не случилось, а во время гарантийного срока начались поломки	25
Проблемы и ошибки при возврате автомобиля на гарантии	26
Основные моменты Все, что вам нужно знать про гарантийный автомобиль	27
Как правильно себя вести в пределах гарантийного срока, чтобы не слететь с гарантии	33
Конец ознакомительного фрагмента.	34

Станислав Сазонов

Как вернуть автомобиль в салон, даже если он кредитный, с пробегом и не на гарантии

Ситуация 1. Купили новый автомобиль в салоне, с автомобилем все в порядке, но вы хотите вернуть его в течение 14 дней

На практике есть множество автосалонов-жуликов, целью которых является, по сути, не продажа автомобиля, а продажа автомобиля именно в кредит под завышенные проценты, чтобы получить откат от банка и к тому же навязать дополнительные услуги, например, опционный договор, договор на эвакуацию и так далее.

В качестве повода для возврата новых машин мне на консультациях называют ситуации:

1) Увидели, что переплатили за машину. В соседнем салоне авто такой комплектации гораздо дешевле, особенно если вы купили в кредит.

2) Поняли, что не могут платить кредит за машину, так как в салоне их обманули, кредитный менеджер обещал, что будут одни суммы, а по факту в договоре другие.

3) Увидели после покупки, что автомобиль оказался не в той комплектации, в которой хотели, хотя она и соответствует договору. То есть обещали одну комплектацию, а продали и вписали в договор другую.

Как правило, в таких ситуациях люди хотят вернуть машину в 14 дней, искренне думая, что так можно.

Но это не так.

Правило «14 дней», в которые можно вернуть товар, написано в статье 25 Федерального закона «О защите прав потребителей».

Вот цитата: «Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

Перечень товаров, не подлежащих возврату или обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Правительством Российской Федерации».

Жирным я выделил сначала правило про срок 14 дней, а затем про перечень товаров, которые возврату и обмену не подлежат. Этот абзац никто не замечает.

Так как перечень в самом законе не расписан и, где его смотреть, тоже не указано, люди и делают ошибочный вывод, что машина подпадает под общее правило.

А перечень это утвержден Постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену».

В пункте 10 этого перечня прямо сказано, что **не подлежат возврату** или обмену:

- **автомобили** и мотовелотовары;
- прицепы и номерные агрегаты к ним;
- мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ;
- прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения.

Так что просто так вернуть новый автомобиль нельзя. Вернуть новый автомобиль можно только, если в нем найдутся поломки, недостатки. И на это дается 15 дней. Об этом написано в следующей главе.

Если вы не знаете, что вам делать, то вариантов тут немного:

- либо смириться с ситуацией (если увидели, что переплатили за машину);
- либо пробовать продавать машину с уценкой, закрыть кредит, а разницу доплатить из своего кармана – это будет все равно выгоднее, чем платить завышенные проценты по кредиту;
- либо можно попробовать рефинансировать кредит, чтобы меньше платить.

Других вариантов нет.

Есть лишь одна возможность, но шансы примерно 50 % на 50 %, – заказать выезд эксперта-автотехника из моей команды, возможно, он найдет какие-то неочевидные поломки, которых вы не заметили.

Если вы успеете сделать это в 15 дней со дня покупки, то машину мы вернем (более подробно об этом варианте – в следующей главе).

Если вы купили новую машину у **НЕ**официального дилера, то в ней точно есть брак, потому что новые машины должны продаваться только у официального дилера.

Например, в декабре 2020 года мой эксперт выезжал осматривать новый 15-дневный **Datsun on-DO** в город Ростов Ярославской области. Эксперт обнаружил, что машину подкрашивали после небольшого ДТП, а также в коробке передач уровень масла был почти на нуле, поэтому она завывала.

Машина продавалась как новая, не у официального дилера.

Теперь мы возвращаем эту машину и вернем 100 %.

Вот, кстати, мое фото с этой машиной, сделал после первого суда.



Еще один пример с автомобилем Chery Tiggo 8.

Людам подпихнули совершенно не ту комплектацию, для них единственным шансом было найти хоть что-нибудь в автомобиле. Обычно в китайских машинах найти что-то не проблема, хотя в последнее время их стали делать получше.

Однако я отправил машину на осмотр к своему эксперту, потому что она была куплена не у официального дилера. А когда новая машина продается не через официального дилера, как правило, это брак.

В результате так и вышло. В этой машине был не заметный обычному потребителю брак лакокрасочного покрытия аж на 5 различных элементах.



Та же самая ситуация с этим KIA в Нижнекамске. Брак лакокрасочного покрытия.



В экспертном учреждении при Министерстве юстиции прошла экспертиза, которая это подтвердила, так что эту машину мы тоже вернем.

Но эксперт может и не найти недостатки, и тогда, к сожалению, возвращаемся к вариантам, указанным выше.

В общем, решать вам. Если хотите попробовать, я на связи.

Пишите: 9078078@mail.ru Звоните: 8-921-9-078-078

<https://vk.com/stanislav.sazonov>

Также рекомендую подписаться на мой Ютуб-канал «Страшный суд», там у меня есть специальный плейлист «Школа возврата автомобилей», в нем много полезных советов по теме, вот ссылка: <https://www.youtube.com/channel/UCd121Y3Zb00j11hQQ0YswQ>

Ситуация 2. Купили новый автомобиль в салоне и нашли поломку в течение 15 дней со дня передачи машины

Из первой главы вы помните, что автомобиль относится к товарам, которые не подлежат обмену или возврату. Кто не начал читать сразу с этой главы, смотрите пункт 10 [*перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену*](#).

Тем более, что любой автомобиль – это технически сложный товар, для возврата которого установлены специальные правила.

То, что автомобиль относится к технически сложным товарам, указано в *Постановлении Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров»*.

Но не подлежит возврату именно автомобиль надлежащего качества, то есть без поломок.

Если в машине проявились поломки, то применяется не 25, а 18 статья ФЗ «О защите прав потребителей».

Цитирую: «В отношении **технически сложного товара** потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены **в течение пятнадцати дней со дня передачи** потребителю такого товара».

Следовательно, если вы найдете в автомобиле любую поломку, в течение 15 дней его можно возвращать.

Проблемы и ошибки

Автосалон будет стараться обмануть вас, чтобы вы не смогли доказать поломку в этот срок.

Первая ошибка

Вы подаете претензию, но в ней просто указываете, что есть поломка, но ничего не требуете. Возврат не требуете, обмен не требуете – просто утверждаете, что есть поломка и вы недовольны.

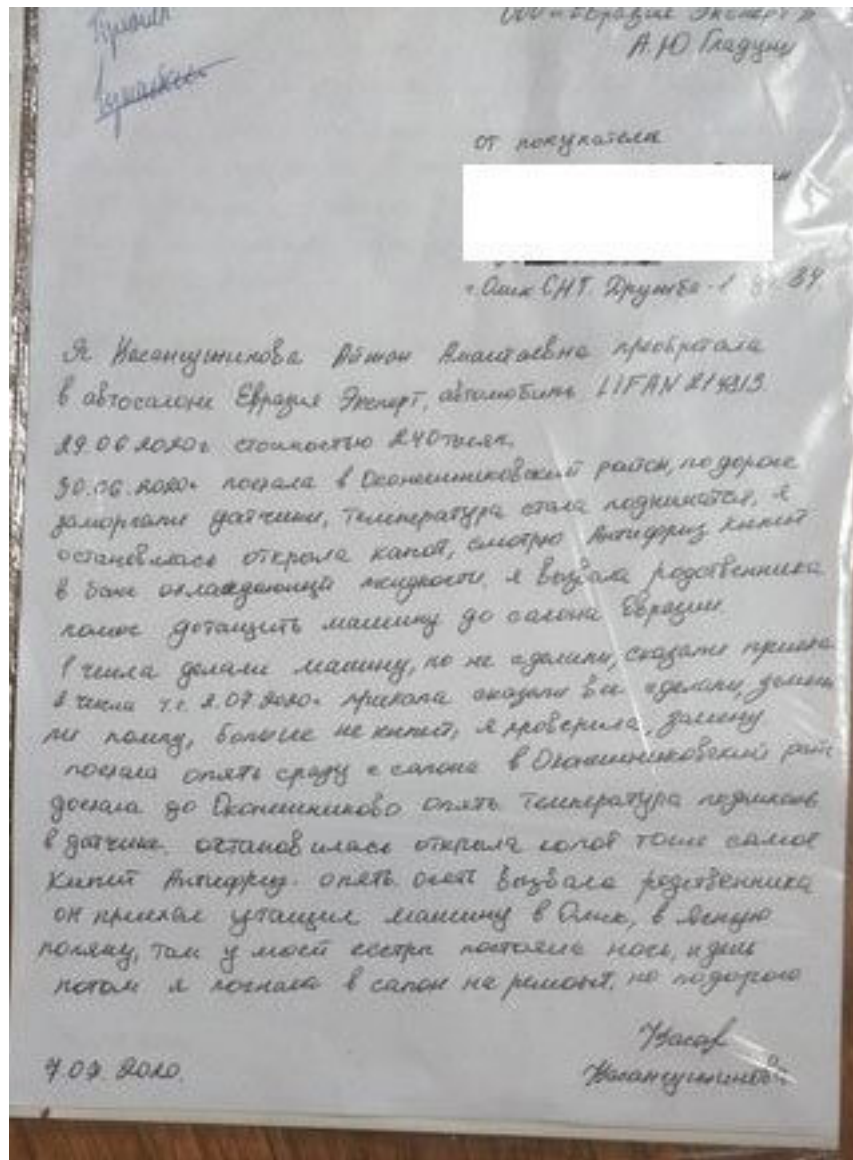
Последствия: Вас можно просто игнорировать. Претензия без требования не имеет никакого правового значения.

Вторая ошибка

Вы подаете претензию, у вас забирают оригинал претензии, делают копию с вашей претензии и на ней ручкой (без печати) либо без ссылки на доверенность ставят подпись непонятно кого и отдают вам.

Последствия: Вы не докажете, что обращались с претензией. Фамилия сотрудника вымышленная, если даже не вымышленная, то официально такой человек в штате не числится и не уполномочен претензии принимать. У вас на руках лишь копия, с копии нельзя сделать почерковедческую экспертизу и экспертизу давности документа, поэтому даже доказать, что вы написали претензию именно в тот день и что это ваш почерк, невозможно.

Это очень популярная схема. Клиенты присылают мне такие обращения регулярно. Вот одно из многих:



Как видите, отдана копия, в левом верхнем углу какая-то подпись и надпись «Получил», при этом ни расшифровки подписи, ни печати, ни ссылки на доверенность, чтобы понять, что этот человек уполномочен от автосалона хоть на что-нибудь. Ничего!

Последствия: Вы ничего не докажете, вас проигнорируют, и срок пройдет.

Третья ошибка

Вы вообще не составляете претензию. Просто звоните в автосалон и жалуетесь.

Вам предлагают взять машину на осмотр. Машину у вас забирают, хранят ее у себя 15 дней, пока не выйдет срок, а потому отдают и говорят, что с машиной все хорошо.

Никаких документов не дают. Поломка по-прежнему есть, но, так как не доказать, что вы обратились вовремя и поломка не зафиксирована, вы ничего не можете доказать и сделать. Максимум теперь – у вас примут машину на ремонт. Но вернуть ее уже нельзя.

Либо поломку неофициально устраняют, а потом разводят руками и говорят, что с машиной все в порядке.

Четвертая ошибка

Вы предъявляете претензию автосалону-однодневке, взять с которого будет нечего. Поэтому неважно, вовремя ли вы подадите претензию и правильно ли вы ее составите.

Пример. В декабре 2020 года ко мне обратился клиент, зовут его Александр, он купил автомобиль **Datsun on-DO** в городе Ростове Ярославской области. Через пару дней после покупки он обнаружил, что при движении автомобиль уводит вправо, при работе коробки передач сильный гул и шум, двигатель работает не ритмично, с перебоями.

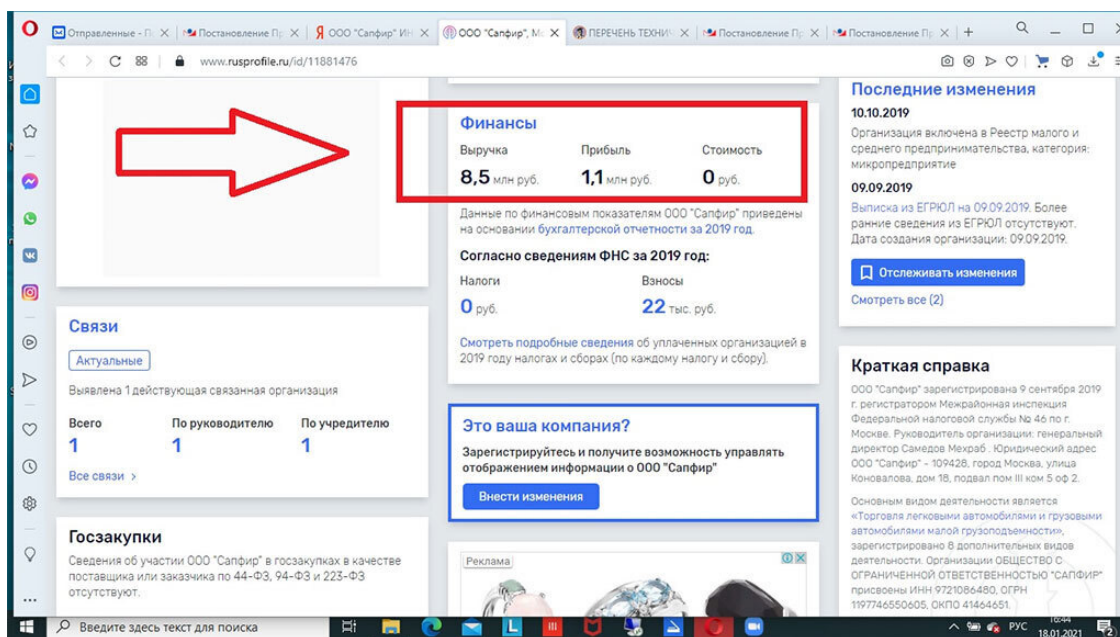
Поскольку уже прошло 13 дней с момента покупки, я в первую очередь спросил, обращался ли он куда-нибудь с претензией. Он ответил, что да, и прислал мне фото своей претензии.

Я ввел данные, так сказать, автосалона, где он купил машину, в поисковик и вот что увидел:

The screenshot shows the profile of a company named "ООО 'Сапфир'" on the RusProfile website. The page is divided into several sections:

- Header:** "ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ 'САПФИР'" (Active organization).
- Basic Info:** OGRN: 1197746550605 (registered 09.09.2019), INN/KPP: 9721086480, UIN: 772101001, Charter Capital: 10 000 rub.
- Address:** 109428, город Москва, улица Коновалова, дом 18, подвал пом III ком 5 оф 2.
- Director:** Самедов Мехраб (since 09.09.2019).
- Employee Count:** Среднесписочная численность: 1 сотрудник (2019).
- Special Tax Regime:** УСН (2019).
- MSRP Register:** Status: microenterprise (assigned 10 October 2019).
- Main Activity:** Торговля легковыми автомобилями и грузовыми автомобилями малой грузоподъемности (45.11).
- Statistical Codes:** ОКПО: 41464651, ОКATO: 45290586000, ОКТМО: 45394000000, ОКФС: 16, ОКГУ: 4210014.
- Contacts:** No phone, email, or website listed.
- Reputation:** 15 positive reviews, 2 negative reviews, 8 items needing attention.
- Special Registers:** All listed (e.g., unreliable suppliers, disqualified persons) are marked as "не состоит" (not present).

Red boxes and arrows highlight the "Дата регистрации" (09.09.2019) and "Среднесписочная численность" (1 сотрудник (2019)) fields, indicating the focus of the investigation.



Автосалону всего год, у него всего один-единственный сотрудник, он же генеральный директор, и объем продаж за год – аж 8 миллионов рублей. (Чтоб вы понимали, примерно такой же объем продаж в любом овощном ларьке у дома, по крайней мере в Питере).

Очевидно, что, даже если выиграть суд против такого автосалона, взять все равно будет нечего. Поэтому Александр по моему совету очень быстро побежал на почту и отправил претензию, которую я ему написал, производителю машины – компании «Ниссан».

Кстати, через год этот автосалон закрылся и исчез в неизвестном направлении, как я и говорил.

Основные моменты

1. Если в машине поломка, обязательно составляете претензию.
2. В претензии нужно подробно описать поломку, обязательно сформулировать конкретное требование – возврат автомобиля в связи с выявлением недостатка в течение 15 дней со дня передачи. Срок в 15 дней считается не с даты договора купли-продажи, а с даты подписания акта приемки-передачи.
3. Претензию нужно обязательно отправить на юридический и фактический адрес автосалона.
4. Чтобы найти юридический адрес автосалона, можно взять ИНН автосалона из договора купли-продажи, ввести его в поисковике, скачать выписку из ЕГРЮЛ и посмотреть. Если автосалон сомнительный, лучше подать претензию производителю машины.
Данные о производителе машины есть в ПТС.
5. Отправить письмо с описью вложения. Опись вложения доказывает, что вы отправили именно претензию, а не что-то другое. Заполнить правильно опись, вот пример:

ПОЧТА РОССИИ  ОПИСЬ Ф. 187
Исправления не допускаются

Номер почтового идентификатора
214014570019810

№№ п/п	Наименование предметов	Кол-во предметов	Объявленная ценность, руб.
1.	Претензия об отказе от исполнения договора купли-продажи технически сложного товара, в связи выявлением недостатков в течении 15 дней со дня передачи товара и возврате уплаченной денежной суммы	1	1 руб.
Общий итог предметов и объявленной ценности		1	1 руб.

Отправитель
ФИО индивидуального юридического лица
Котельникова Анна Николаевна

Проверил
ФИО почтового работника
Марченко А.В.

должность почтового работника
оператор

ПОЧТА РОССИИ
08 09 2018
СМОЛЕНСК 214014

И после этого можно еще и отвезти претензию в салон.

Если вы переживаете, что автосалон просто не получит ваше письмо, то спешу вас успокоить: это не важно. Этот финт ушами от автосалона предусмотрен в Гражданском кодексе.

ГК РФ Статья 165.1. Юридически значимые сообщения

Заявления, уведомления, извещения, требования или иные юридически значимые сообщения, с которыми закон или сделка связывает гражданско-правовые последствия для другого лица, влекут для этого лица такие последствия с момента *доставки* соответствующего сообщения ему или его представителю.

Сообщение считается доставленным и в тех случаях, если оно поступило лицу, которому оно направлено (адресату), но по обстоятельствам, зависящим от него, не было ему вручено или адресат не ознакомился с ним.

То есть если письмо ушло на надлежащий юридический адрес, значит, все в порядке. Неважно, получат или нет. Претензия будет считаться полученной.

А чтобы сдать претензию вовремя, есть другая статья Гражданского кодекса:

ГК РФ Статья 194. Порядок совершения действий в последний день срока

1. Если срок установлен для совершения какого-либо действия, оно может быть выполнено до двадцати четырех часов последнего дня срока.

Однако если это действие должно быть совершено в организации, то срок истекает в тот час, когда в этой организации по установленным правилам прекращаются соответствующие операции.

2. Письменные заявления и извещения, сданные в организацию связи до двадцати четырех часов последнего дня срока, считаются сделанными в срок.

То есть даже если вы отправите претензию на надлежащий адрес по почте в последний пятнадцатый день, то претензия будет считаться поданной в срок, даже если будет фактически получена через несколько дней.

При этом для претензии не важно, насколько серьезной была поломка. Это будет ниже подтверждено судебной практикой.

Если повезет, машину могут вернуть и без суда.

Вот пример того, как моему клиенту вернули автомобиль сразу же после претензии:

от ООО «КЛЮЧАВТО-ТРЕЙД СЕВЕР»
в лице Генерального директора Форнасовой Т.А.
Юридический адрес: Краснодарский край,
г. Горячий Ключ, ул. Революции, д. 4, оф. 8

Иск. № 172 от 24.07.2020 г.

Уважаемый _____ !

Ваше обращение от 18.07.2020 г ООО «КЛЮЧАВТО-ТРЕЙД Север» (вх. № 143/2 от 18.07.2020 г) рассмотрено, по результату обращения сообщаем следующее:

ООО «КЛЮЧАВТО-ТРЕЙД СЕВЕР» готово удовлетворить Ваше требование о расторжение договора купли-продажи указанного в Вашем обращении транспортного средства и вернуть Вам денежные средства в размере 770 000,00 рублей. Требуем произвести возврат транспортного средства, в течение 3-х дней с момента получения данного уведомления.

С уважением,
Татьяна Форнасова
Генеральный директор
ООО "КЛЮЧАВТО-ТРЕЙД СЕВЕР"



Еще пример возврата без суда по недостатку, выявленному в течение 15 дней.



01.12.2021 Поступ. в банк плат.		01.12.2021 Списано со сч. плат.		0401060	
ПЛАТЕЖНОЕ ПОРУЧЕНИЕ №8582				01.12.2021	
				Дата	
				Вид платежа	
Сумма прописью		Один миллион триста тридцать одна тысяча двести рублей 00 копеек			
ИНН 7743635229		КПП 504101001		Сумма 1331200-00	
ООО "КИА Фаворит"				Сч. № 40702810438040115702	
Платательщик		ПАО СБЕРБАНК		БИК 044525225	
Банк плательщика		АО "ТИНЬКОФФ БАНК"		Сч. № 30101810400000000225	
Банк получателя		ИНН null		БИК 044525974	
Алексей Сергеевич		КПП		Сч. № 30101810145250000974	
				Сч. № 408 []	
		Вид оп.		01	
		Наз. пл.		Срок плат.	
		Код		Очер. плат. 5	
Получатель				Рез. поле	
Оплата за а/м KIA SPORTAGE vin XWEPH81ADMO061644 по договору № КПО84488 от 30.11.2021 г. Без НДС., IDCT656753.					
Назначение платежа					

Подписи

М.П. _____

Отметки банка

01.12.2021

ИСПОЛНЕНО
АО «ТИНЬКОФФ БАНК»
БИК 044525974 ИНН 7710140679
К/С 30101810145250000974
ТЕМНИКОВ Э.Г.



Этот «Киа» был куплен и сразу же выявлен чек по двигателю. Вот платежка – автосалон перевел сумму кредита в банк клиента, остальное отдал наличными. Включая расходы на ОСАГО, КАСКО, ГАП и мои услуги.

Судебная практика

Позиция суда № 1: Потребитель вправе требовать замены технически сложного товара либо отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной суммы независимо от того, насколько существенными были отступления от требований к качеству товара, если они были предъявлены в течение 15 дней со дня передачи его потребителю.

Где это сказано?

Обзор практики рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей, связанным с реализацией товаров и услуг (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 17 октября 2018 г.) (пункт 5).

Позиция суда № 2: Потребитель вправе требовать замены технически сложного товара либо отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы независимо от того, насколько существенными были отступления от требований к качеству товара, установленных в [статье 4](#) Закона «О защите прав потребителей», при условии, что такие требования были предъявлены в течение пятнадцати дней со дня его передачи потребителю.

Где это сказано?

Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» (пункт 38).

Позиция суда № 3: В [п. 38](#) Постановления Пленума Верховного Суда РФ «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разъяснено, что право выбора вида требований, которые в соответствии со [статьей 503](#) ГК РФ и [пунктом 1 статьи 18](#) Закона «О защите прав потребителей» могут быть предъявлены к продавцу при продаже товара ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, принадлежит потребителю. При этом потребитель вправе требовать замены технически сложного товара либо отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы независимо от того, насколько существенными были отступления от требований к качеству товара, установленных в [статье 4](#) Закона «О защите прав потребителей», при условии, что такие требования были предъявлены в течение пятнадцати дней со дня его передачи потребителю.

Где это сказано?

Апелляционное определение СК по гражданским делам Новосибирского областного суда от 15 января 2019 г. по делу № 33–647/2019.

Обратите внимание!

При возврате автомобиля важно на берегу определиться, к кому именно вы будете предъявлять претензию, к продавцу либо к производителю.

Часто по ошибке предъявляют 2 претензии параллельно, так делать нельзя.

Позиция суда № 4: Предъявление одних и тех же требований по одному и тому же недостатку товара одновременно к продавцу и изготовителю товара не допускается.

Где это сказано?

Апелляционное определение СК по гражданским делам Архангельского областного суда от 26 февраля 2015 г. по делу № 33–840/2015.

Позиция суда № 5: Законодательством не предусмотрено право потребителя на одновременное обращение с требованиями об отказе от исполнения договора купли-продажи товара ненадлежащего качества к продавцу, изготовителю, импортеру либо уполномоченной организации.

Апелляционное определение СК по гражданским делам Ростовского областного суда от 11 октября 2017 г. по делу № 33–17291/2017.

Обратите внимание!

Нельзя предъявлять сразу несколько требований.

Это важно, потому что, если вы напишете в претензии два требования, например, «прошу вернуть деньги или поменять автомобиль на другой», то можно вас игнорировать, так как заявлены два противоположных требования.

Позиция суда № 6: Лицо, чье право нарушено передачей ему товара ненадлежащего качества, вправе избрать только один из перечисленных способов защиты своего нарушенного права, иное приведет к возложению двойной ответственности на ответчика за одно нарушение обязательств, что противоречит принципам гражданского законодательства.

Где это сказано?

Определение судебной коллегии по гражданским делам ВС РФ от 25.12.2018 № 5-КГ18–257.

Обратите внимание!

При возврате автомобиля продавец, изготовитель или импортер обычно начинают предварительно требовать какие-нибудь документы или просят, чтобы вы сами доставили им машину.

Такие требования незаконны.

Изготовитель или продавец обязаны сами вывезти автомобиль на эвакуаторе для осмотра.

Позиция суда № 7: Надлежащее исполнение импортером обязанности принять товар у потребителя предполагает среди прочего разъяснение ему порядка возврата товара и организацию его приемки.

Где это сказано?

Обзор практики рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей, связанным с реализацией товаров и услуг (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 17 октября 2018 г.) (пункт 2).

Позиция суда № 8: В пределах гарантийного срока потребитель вправе по своему выбору обратиться с требованием о возврате товара ненадлежащего качества к изготовителю, продавцу или импортеру, на которых лежит обязанность разъяснить потребителю порядок возврата и приемки такого товара у потребителя.

Где это сказано?

[Определение СК по гражданским делам Верховного Суда РФ от 31 июля 2018 г. № 32-КГ18–16.](#)

Позиция суда № 9: Покупатель вправе, обратившись к импортеру, потребовать возврата стоимости технически сложного товара в случае обнаружения в нем недостатков в течение пятнадцати дней со дня передачи его потребителю при условии возврата товара ненадлежащего качества импортеру, на котором лежит обязанность по приему такого товара у потребителя и возврату полученной за данный товар суммы. Надлежащее исполнение этой обязанности предполагает разъяснение потребителю порядка возврата товара импортеру и организацию приемки такого товара у потребителя.

Где это сказано?

Апелляционное определение СК по гражданским делам Самарского областного суда от 23 января 2019 г. по делу № 33–809/2019.

Хотите гарантированно вернуть автомобиль?

Пишите: 9078078@mail.ru Звоните: 8-921-9-078-078

<https://vk.com/stanislav.sazonov>

Также рекомендую подписаться на мой Ютуб-канал «Страшный суд», там у меня есть специальный плейлист «Школа возврата автомобилей», в нем много полезных советов по теме, вот ссылка: <https://www.youtube.com/channel/UCd12lY3Zb00j11lh0Q0YswQ>

Ситуация 3. Купили новый автомобиль в салоне, за 15 дней ничего не случилось, а во время гарантийного срока начались поломки

В этой главе рассмотрим самую распространенную ситуацию – возврат гарантийного автомобиля, который ломается в пределах гарантийного срока.

Проблемы и ошибки при возврате автомобиля на гарантии

1. Люди обращаются с требованием одновременно к дилеру и производителю.

Так нельзя делать, потому что перед вами должен отвечать только кто-то один. Судебная практика приведена во второй главе.

2. Люди пишут взаимоисключающие требования или 2 и более требований.

Например, прошу обменять мой автомобиль или, если невозможно обменять, вернуть деньги.

Вы вредите сами себе, так как в этом случае просто непонятно, что вам нужно, и вас можно просто игнорировать. Судебная практика об этом во второй главе.

3. Люди не собирают заказ-наряды и идут качать права без доказательств.

Самое главное в возврате гарантийных автомобилей – наличие доказательств в виде документов о гарантийных ремонтах: предварительных заказ-нарядов, итоговых заказ-нарядов, других письменных документов. В них написано, сколько времени длились ремонты (чтобы понять, нарушены ли сроки), написано, что именно ремонтировалось (чтобы доказать повторяемость недостатка), и так далее.

Как правило, люди думают, что они напишут письмо с просьбой предоставить эти документы и им их выдадут, увы, это не так. Об этом будет указано далее в этой главе.

4. Люди не знают, как действовать при передаче машины на проверку качества и (или) экспертизу.

На процедуре проверки качества совершается обман. Дефекты машины чинят прямо у вас под носом, а затем говорят, что машина была исправна.

Эксперты нанимаются автосалоном за деньги с определенной задачей, и те пишут заведомо ложное заключение, под которое также подгоняется состояние машины.

5. Люди сами начинают анализировать закон по поводу того, что такое недостаток, и подают в суд, не имея никаких оснований.

Для меня это самые страшные и непоправимые ошибки. Таким людям я, как правило, отказываю, потому что 80 % из них просто не в себе. Они искренне считают, что возврат автомобиля – дело легкое и деньги падают с небес просто так.

Что нужно знать:

- **Как пользоваться машиной, чтобы не потерять гарантию, – технические тонкости.**

- **Как правильно себя вести при подготовке к возврату – юридические тонкости.**

- **Что такое существенный недостаток автомобиля.**

- **Какие есть сроки гарантийного ремонта и что делать, если отказывают в гарантийном ремонте.**

Об этом подробно расскажу в этой главе.

Основные моменты Все, что вам нужно знать про гарантийный автомобиль

Что такое гарантийный срок

Начнем с основ, разберемся, что такое вообще гарантийный срок, сколько он длится и зачем он нужен.

Про гарантийный срок прямо написано в 5 статье ФЗ «О защите прав потребителей», цитирую: «Гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель или продавец **обязаны** удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18, 29».

Если не кривить душой, это определение вообще не дает ничего понять. Но вот если его прочитать после прочтения 18 и 19 статей Закона «О защите прав потребителей», то картинка проясняется.

Нам нужна как раз 18 статья Закона «О защите прав потребителей», она очень сложно написана, поэтому я ее изложу вам в простом стиле, а вы потом, если захотите, посмотрите оригинальный текст.

Пока машина на гарантии, в случае если что-то сломается, вы можете потребовать:

- **вернуть машину,**
- обменять машину,
- отремонтировать машину,
- скидку на машину.

Но поскольку автомобиль – это технически сложный товар, то для предъявления требований о возврате есть специальный порядок, который можно изложить в 4 тезиса:

1) Вернуть машину можно только в случае, если вы нашли поломку (недостаток).

2) Если поломка найдена в первые 15 дней со дня покупки, тогда можно потребовать возврат, про это было написано в предыдущей главе.

3) Если поломка найдена спустя 15 дней после покупки, то сначала можно потребовать только гарантийный ремонт. Возврат сначала требовать нельзя. Потому что товар технически сложный. Закон тем самым дает возможность продавцу либо производителю исправиться.

4) И лишь если поломка существенная, то есть она неустранима, проявится вновь, либо у вас будет 2 и более поломок, либо будут нарушены сроки ремонта, можно требовать возврат машины.

При этом особенно важно, что в пределах гарантийного срока вина продавца в поломках предполагается. Именно продавец должен оправдываться и доказывать, что товар сломался не по его вине.

В 18 статье Закона «О защите прав потребителей» прямо написаны причины, по которым продавец освобождается от ответственности за проблемы на гарантии:

1) Если докажет, что недостатки возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара.

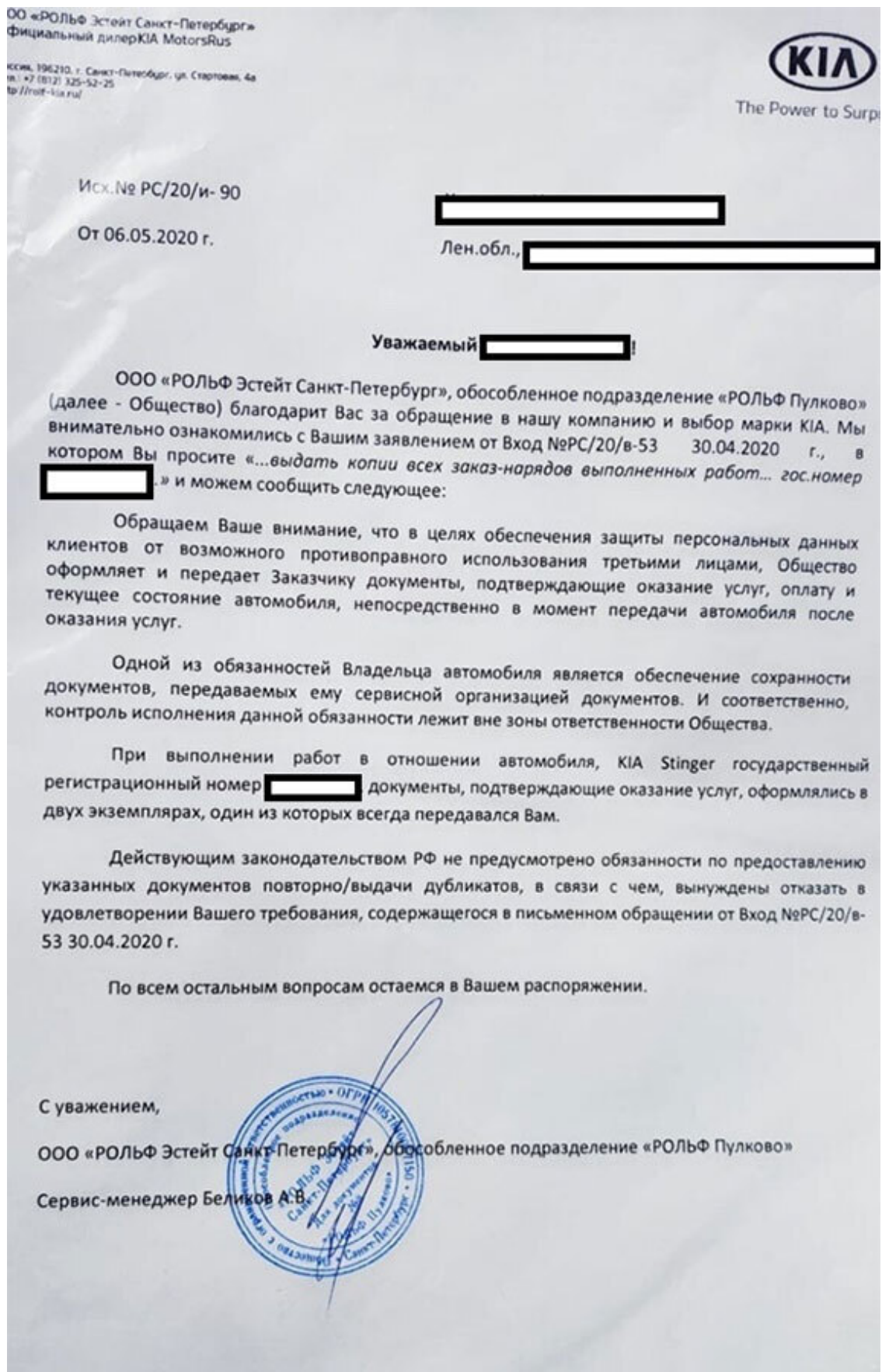
2) Если докажет, что недостатки возникли после передачи товара потребителю вследствие действий третьих лиц.

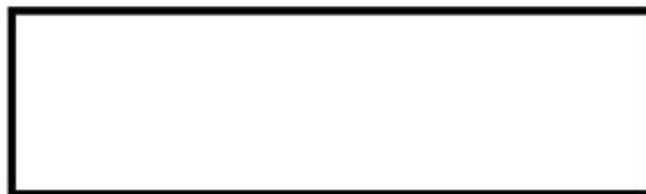
3) Если докажет, что недостатки возникли после передачи товара потребителю вследствие непреодолимой силы.

На практике, чтобы не делать вам возврат машины, дилер (изготовитель) будет неистово доказывать именно первый пункт, что вы неверно пользовались машиной и поэтому она сломалась. Как успешно отбить такие заявления в суде, будет написано ниже.

Также дилер будет всячески препятствовать вам в сборе доказательств, а именно будет стараться не дать вам документы по гарантийному ремонту (заказ-наряды), потому что документы – это главные доказательства того, что недостатки были и были не по вашей вине (раз уж их бесплатно устранили).

Вот вам минимум три письма от трех разных клиентов, в которых как под копирку дилеры отказываются предоставить документы (заказ-наряды), которые клиенты по незнанию не взяли сразу.







Исх. № 155/104 от 16.11.2020г.

Уважаемый 

Благодарим Вас за сотрудничество с нашей компанией и выбор в пользу марки Mazda!

В ответ на Ваше обращение (вх. № 154/115 от 09.11.2020) по вопросу предоставления копии заказ-нарядов по гарантийному ремонту в отношении автомобиля MAZDA 6, VIN RUMG  гос. номер  (далее – Автомобиль) сообщаем следующее:

Согласно требованиям ст. 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» - до начала выполнения работы (оказания услуги) Вам была предоставлена необходимая и достоверная информация, обеспечивающая возможность их правильного выбора.

Пункт 18 Постановления Правительства РФ от 11.04.2001г. № 290 «Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» предусматривает, что экземпляры заказ-нарядов выдаются клиенту и предоставляются последним при получении автомобиля после проведенных работ.

В соответствии с вышеприведенными правовыми нормами при обращении на станцию технического обслуживания, клиентам выдаются заказ-наряды, в которых имеется информация о датах обращения и предъявленных требованиях. О перечне произведенных работ сообщается клиенту при получении автомобиля после ремонта.

Со своей стороны, ООО «Евросиб Авто» обещает в дальнейшем сделать все от нас зависящее, чтобы Вы остались довольны качеством оказываемых нашей компанией услуг, выбором автомобиля марки Mazda и нашей компании для его обслуживания.

Управляющий директор
ООО «Евросиб-Авто»

Г.М. Воронов

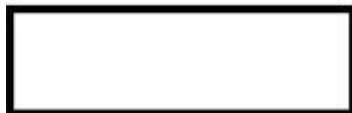
ООО «Евросиб-Авто»

Пулковское шоссе, дом 36/3
Санкт-Петербург 196158 Россия
Неб. Обводного канала, дом 72, стр.2
Санкт-Петербург 192007 Россия
Тел. + 7 812 740 20 00
Факс. +7 812 335 23 47

Ауди Центр Север



Исх. № 2021/01-01
От 11.01.2021



109028, г. Москва,
ул. Яузская, д. 1/15,
стр.6, пом. 1, этаж 2.


Ауди Центр Север
125445 Москва
Ленинградское шоссе, д.635
Тел.: +7 495 7852727
Факс: + 7 495 9741910
www.audi-sever.ru

Директор Филиала
Дечко Татьяна Геннадьевна

ООО «РОЛЬФ»
Юридический адрес:
141410, Московская обл.,
г. Химки,
Ленинградское шоссе, вл. 21
ООО «РОЛЬФ»
(Филиал «АЦ Север»)
Адрес филиала:
125445, г. Москва
Ленинградское шоссе, д. 635
ИНН 5047059383
КПП 772843010
р/с 40702810440020002276
в ООО «СБЕРБАНК РОССИИ»
БИК 044525225
к/с 30101810400000000225

Уважаемый !


ООО «РОЛЬФ» филиал «АЦ Север» свидетельствует Вам свое уважение, благодарит Вас за выбор марки AUDI, компании РОЛЬФ, и в ответ на Ваше обращение вх. № 2021/01-02 от 05/01/2021 сообщает следующее.

К сожалению, оснований для удовлетворения Вашего запроса о предоставлении Вам истории обслуживания автомобиля Audi A5, VIN: WAUZZZF  (далее – «Автомобиль») в виде копий заказ-нарядов на произведенные в отношении указанного Автомобиля работы в данном случае не усматривается, в связи с тем, что при сдаче и получении Автомобиля после выполненных работ заказчику работ выдавались оригиналы всех документов. При этом повторная выдача документов действующим законодательством РФ не предусмотрена.

Настоящим письмом, выражаем готовность в предоставлении подтверждения технического обслуживания Вашего Автомобиля в официальном дилере Audi.

Надеемся на понимание и дальнейшее плодотворное сотрудничество. Остаемся в Вашем распоряжении по всем интересующим Вас вопросам.

С уважением,
Менеджер по качеству
обслуживания клиентов
ООО «РОЛЬФ» Филиал «АЦ Север»



Чумаченко А. П.

Как правильно себя вести и собирать документы, будет написано ниже.

Важно точно знать гарантийный срок, чтобы успеть предъявить требование о возврате вовремя.

Гарантийный срок изготовитель (продавец) могут устанавливать, а могут и не устанавливать. Он, как правило, прописан в договоре купли-продажи и сервисной книжке.

В среднем он составляет 3 года в зависимости от марки автомобиля.

Есть исключения, когда гарантийный срок делают совсем коротким, например 1 год.

На этот случай есть специальное правило: минимальный срок гарантии по закону составляет 2 года. Это прямо написано в пункте 5 статьи 19 ФЗ «О защите прав потребителей». Даже если в договоре срок гарантии меньше 2 лет, он все равно составляет 2 года.

Подчеркну, гарантия – это отдельный договор. А как у любого договора, у него есть определенные условия его действия, иначе можно сказать, что вы договор нарушили.

А если срок истек, что, не обязаны? Нет. Если гарантийный срок истек, вы должны доказывать, что с товаром все плохо, и только изготовителю (об этом в 4 главе).

Вывод: если автомобиль сломался не из-за ваших действий, поломка выявлена в течение срока гарантии, юридически правильно зафиксирована и является существенной, то есть все основания для возврата автомобиля.

Как правильно себя вести в пределах гарантийного срока, чтобы не слететь с гарантии

Технические тонкости

Рассмотрим 10 реальных примеров, по которым владельцам машин отказывают в гарантийном ремонте и возврате автомобиля по техническим причинам, то есть из-за неправильного использования:

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.