



SUBARU

Уверенность в Движении

ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ДИЛЕРАМИ ОФИЦИАЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ ВЛАДЕЛЬЦЕВ АВТОМОБИЛЕЙ SUBARU

	Действие	Должностное лицо, ответственное за исполнение действия	Срок исполнения действия
1	<p><u>Получение письменного требования владельца.</u></p> <p>Под требованием владельца понимается любое из требований, связанных с качеством автомобилей, которые потребитель вправе предъявить в соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей».</p> <p>Принимаются и регистрируются только требования, выраженные в письменной форме, которые передаются либо лично потребителем (его представителем по доверенности) либо получены по почте. Не подлежат приему и регистрации в порядке, предусмотренном настоящей процедурой, письменные требования полученные по факсу, электронной почте или иным способом, не позволяющим достоверно установить личность отправителя.</p> <p>Требования владельцев вправе принимать только сотрудник, в должностные обязанности которого входит получение и регистрация</p>	Менеджер по работе с клиентами, далее по тексту МРК	Незамедлительно при предъявлении владельцем письменного требования лично либо при получении письменного требования почтовой рассылкой

	<p>требований владельцев.</p> <p>Если владелец предлагает принять у него письменное требование другому сотруднику, такой сотрудник обязан проводить потребителя к сотруднику, уполномоченному принимать письменные требования владельцев.</p> <p>Получение письменного требования владельца осуществляется путем проставления отметки о принятии требования.</p> <p>Отметка о принятии письменного требования владельца состоит из даты и времени получения претензии, подписи сотрудника, получившего требование, с указанием фамилии и должности.</p> <p>Отметка о принятии проставляется на оригинале требования, которое остается у сотрудника, принимающего требование. Если требование передается потребителем лично, то на втором экземпляре (копии) требования, который возвращается потребителю также проставляется отметка о принятии.</p>		
2	<p><u>Регистрация письменного требования.</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Регистрация требования в журнале входящей корреспонденции (иной аналогичный реестр), которая должна включать в себя присвоение письменному требованию входящего номера, внесение сути требований, дату, время получения требования и приложений, подпись (если возможно) с указанием фамилии и должности. Реестр должен вестись в электронном виде. 2. Применение "Приложение № 6 к Договору о послепродажном обслуживании автомобилей, осуществляемом Дилером. <ul style="list-style-type: none"> • Менеджер по работе с клиентами, принявший требование к рассмотрению, оформляет претензию в Программе ERP-система INCADEA (Управление отношениями) и направляет по электронной почте уведомление запросы о предоставлении 	МРК	1. В течение одного рабочего дня с момента получения требования от владельца.

	<p>следующей информации:</p> <p>1) мнение по заявленному требованию в Отдел по работе с клиентами Дистрибьютора;</p> <p>2) в Юридический отдел Дилерского центра о наличии или отсутствии юридических оснований признания заявленного требования правомерным.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Претензия в программе INCADEA должна содержать описание ситуации, позиция Дилерского центра по требованию, а также должны быть прикреплены копии требований и всех иных документов, связанных с заявленным требованием. 		
3	<p><u>Действия с полученным требованием</u></p> <p>МРК, принявший требование к рассмотрению, незамедлительно по телефону запрашивает в сервисном центре сведения о наличии автомобиля, указанного в требовании.</p> <p>В случае если автомобиль, находится в сервисном центре, сотрудник клиентской службы незамедлительно по электронной почте направляет руководителю сервисного центра запрос о предоставлении информации о наличии недостатка автомобиля, указанного в требовании, и наиболее вероятных причин его возникновения. О направлении указанного сообщения по электронной почте менеджер по работе с клиентами уведомляет руководителя сервисного центра по телефону.</p>	МРК	В течение 30 минут с момента получения Сотрудником клиентской службы требования для рассмотрения
3.1	<p>Руководитель сервисного центра получает информацию у мастера-приемщика, при необходимости организывает дополнительный осмотр автомобиля и направляет менеджеру по работе с клиентами <u>ответ</u> на запрос.</p>	Руководитель сервисного центра (Технический директор)	В течение восьми рабочих часов с момента получения запроса от МРК

3.1.1	Также Руководитель сервисного центра организывает процесс проверки наличия на складе дилера запасной части (запасных частей), которая (ые) может (-ут) потребоваться для удовлетворения требования владельца о безвозмездном устранении недостатка в случае признания его обоснованным.	Руководитель сервисного центра (Технический директор)	В течение восьми рабочих часов с момента получения запроса от МРК
3.1.2	Если запасная часть (запасные части) отсутствует на складе дилера, Руководитель сервисного центра (Технический директор или выделенный представитель отдела з/ч) незамедлительно организует заказ запасной части (запасных частей) согласно регламента ООО «Субару Мотор».	Руководитель сервисного центра (Технический директор)	В течение восьми рабочих часов с момента получения запроса от сотрудника клиентской службы
3.2	В случае если автомобиль не находится в сервисном центре дилера МРК направляет потребителю <u>Уведомление о предоставлении автомобиля для проведения проверки качества.</u> При этом необходимо иметь в виду, что обязанность по доставке автомобиля для рассмотрения требования потребителя возложена Законом РФ «О защите прав потребителей» возложена на продавца, уполномоченную организацию.	МРК	В течение двух часов с момента получения МРК требования для рассмотрения
3.3	Приемка автомобиля для проведения проверки качества осуществляется по <u>Акту о принятии автомобиля на проверку качества.</u>	МРК	В течение 15 минут по предварительной записи. В течении двух рабочих часов с момента доставки автомобиля при визите без записи
3.4	В случае если автомобиль находится в сервисном центре и	МРК	В течение трех рабочих

<p>Руководителем (менеджером) клиентской службы принято решение о необходимости проведения проверки качества автомобиля (такое решение может быть принято при наличии мнения руководителя сервисного центра о необходимости проведения проверки качества) владельцу направляется <u>Уведомление о проведении проверки качества.</u></p> <p><u>В случае, если заявлено требование о замене или возврате автомобиля проведение Проверки качества обязательно!</u></p> <p>Уведомление о проведении проверки качества, которое должно содержать информацию о месте, дате и времени проведения проверки качества автомобиля, может быть направлено владельцу следующими способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вручение владельцу лично под отметку о получении; - направление ему по электронной почте сканированной копии Уведомления, при условии наличия письменного согласия владельца о направлении ему корреспонденции на данный электронный адрес; - направление уведомления по факсу, при условии наличия письменного согласия владельца о направлении ему корреспонденции на данный номер; - направление владельцу срочной телеграммы; - телефонный звонок потребителю, в случае ведения записи дилерским центром телефонных разговоров. О ведении записи разговора владелец предупреждается в обязательном порядке. Данная запись должна храниться до истечения срока гарантии на автомобиль; - любой иной способ, позволяющий уведомить владельца о проведении проверки качества в день принятия решения об ее необходимости, позволяющий достоверно установить, что уведомление получено владельцем автомобиля. <p>Возможно одновременное использование всех или нескольких описанных выше способов уведомления владельца. При этом владелец должен заблаговременно уведомляться таким образом, чтобы у сотрудника клиентской службы сохранились доказательства направления владельцу информации о процедуре проверки качества.</p>		<p>часов с момента получения Ответа от Руководителя сервисного центра</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------

4	<p><u>Проведение Проверки качества автомобиля.</u></p> <p>Результаты проверки качества фиксируются в <u>Акте проверки качества автомобиля.</u></p>	Сотрудники соответствующих служб (сервис) МРК	<p>В день согласованный с владельцем.</p> <p>Примечание! Следует учитывать, что если требования владельца подлежат удовлетворению, то срок в течение которых должен быть подготовлен ответ согласно требованиям владельца (о замене автомобиля), в случае необходимости проверки качества, составляет 20 календарных дней, расчет срока начинается со дня следующего за днем получения официального обращения.</p>
4.1	<p>Если проверка качества автомобиля показала, что причиной недостатка автомобиля является обстоятельства, в которых отсутствует вина клиента, то по письменному решению Руководителя клиентской службы или Технического директора осуществляется: <u>безвозмездное устранение недостатка автомобиля</u></p>	Руководитель клиентской службы – РКС, (либо МРК), Руководитель сервисного центра (Технический директор)	<p>В течение трех рабочих часов с момента подписания Акта проверки качества автомобиля должно быть подготовлено письменное решение.</p>

4.1.1	<p>Удовлетворение требования о безвозмездном устранении недостатка оформляется <u>документом (далее Гудвил) о добровольном удовлетворении требования владельца о безвозмездном устранении недостатка автомобиля.</u></p> <p>Либо удовлетворение иного требования, заявленного владельцем.</p>	<p>Руководитель сервисного центра (Технический директор)</p>	<p>В течение времени, объективно необходимого на ремонт, измеряемого в нормо-часах, предусмотренных для работ по устранению недостатка, начиная с первого рабочего часа дня, следующего за днем получения решения РКС (или Техническим директором)</p>
4.1.2	<p>В случае удовлетворения иных требований потребителя оформляется <u>Гудвил об удовлетворении требования владельца</u>, содержание которого формируется в зависимости от вида требования.</p>	<p>Сотрудники Юридической службы, иных служб, участие которых необходимо в зависимости от вида требования. МРК</p>	<p>По аналогии с п.4.1.1</p>

4.2	<p>Если проверка качества показала, что причиной недостатка автомобиля являются обстоятельства, в которых присутствуют действия клиента, не соответствующие условиям, указанным в Руководстве по эксплуатации, а потребитель не согласен с результатами проверки качества, то ему разъясняется, что в таком случае в соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» обязательно проведение экспертизы и предлагается заключить Соглашение о проведении экспертизы.</p> <p>ВАЖНО: проведение экспертизы является прямой обязанностью продавца, уполномоченной организации в силу п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» и для ее проведения заключение соглашения с потребителем целесообразно, но не обязательно!</p>	МРК	В день завершения проверки качества автомобиля или в течение следующего дня
4.3	<p>В случае отказа владельца от заключения такого соглашения, необходимо самостоятельно обратиться в экспертную организацию для проведения экспертизы на предмет установления причин возникновения недостатков автомобиля.</p> <p>Наличие несогласия выраженного в письменной форме необходимо для дальнейшего взыскания стоимости экспертизы.</p>	МРК	В день завершения проверки качества автомобиля или в течение следующего дня
5	Проведение экспертизы автомобиля.	Независимая экспертная организация Координатор – МРК	В срок не более двух рабочих дней со дня проведения проверки качества автомобиля при возможности экспертной организации

5.1	<p>В случае если экспертизой установлено, что недостаток автомобиля или причины его возникновения имеют эксплуатационный характер, то МРК дилера готовится проект письменного ответа на требование владельца, в котором указывается на отказ в удовлетворении заявленного требования со ссылкой на экспертное заключение.</p>	МРК	В течение одного дня с момента получения экспертного заключения
5.1.1	<p>Проект письменного ответа подлежит обязательному согласованию с Клиентской службой Дистрибьютора. В КС Дистрибьютора по электронной почте направляются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проект ответа потребителю, - копия требования потребителя, - копия Акта проверки качества автомобиля, - копия экспертного заключения, - письменное мнение дилера об обоснованности заключения эксперта. <p>О направлении указанного сообщения по электронной почте сотрудник КС дилерского центра уведомляет РКС Дистрибьютора по телефону.</p>	МРК	В течение одного дня с момента получения экспертного заключения
5.1.2	<p>Сотрудник КС Дистрибьютора рассматривает проект ответа владельцу по результатам чего на единый ящик Дилерского центра:</p> <ul style="list-style-type: none"> - направляет РКС (либо МРК) ДЦ уведомление о согласии с проектом ответа; - направляет РКС (либо МРК) ДЦ рекомендации по изменению или дополнению проекта ответа. <p>Согласованный ответ подписывается Генеральным Директором или уполномоченным лицом соответствующего направления Дилерского центра и направляется потребителю заказным письмом с уведомлением о вручении либо вручается лично владельцу с проставлением им отметки о получении ответа на руки.</p>	<p>СКС Дистрибьютора (Руководитель, Технический координатор, МРК)</p> <p>Директор / Директор направления и МРК</p>	<p>В течение одного рабочего дня с момента получения проекта ответа владельцу для согласования</p> <p>В течение трех рабочих часов с момента получения согласованного Дистрибьютором ответа</p>

<p>5.3</p> <p>5.3.1</p> <p>5.3.2</p>	<p>В случае если экспертизой установлено, что выявленный недостаток автомобиля имеет производственный характер или является следствием обстоятельств, в которых отсутствует вина клиента, то по письменному решению РКС осуществляется: <u>безвозмездное устранение недостатка автомобиля.</u></p> <p>Удовлетворение требования о безвозмездном устранении недостатка оформляется <u>Актом о добровольном безвозмездном удовлетворении требования владельца о безвозмездном устранении недостатка автомобиля</u> либо</p> <p>Удовлетворение иного требования, заявленного владельцем. Удовлетворение иных требований владельца оформляется <u>Актом о добровольном удовлетворении требования владельца</u>, содержание которого формируется в зависимости от вида требования.</p>	<p>РКС (либо МРК)</p> <p>Руководитель сервисного центра</p> <p>Сотрудники Юридической службы, иных служб, участие которых необходимо в зависимости. Координатор – МРК</p>	<p>В течение срока объективно необходимого и регламентируемого Дистрибьютором относительно заявленной проблемы.</p> <p>В течение времени, объективно необходимого на ремонт, измеряемого в нормо-часах, предусмотренных для работ по устранению недостатка, начиная с первого рабочего часа дня, следующего за днем получения решения Руководителя сервисного центра</p>
<p>6.</p>	<p>В случае если РКС (или Менеджером по работе с клиентами), ответственными сотрудниками ДЦ и Дистрибьютором принято совместное решение об отсутствии необходимости проведения проверки качества и/или экспертизы либо по результатам проверки качества (экспертизы) установить причины возникновения недостатка и периода их возникновения невозможно (затруднительно), то РКС принимает письменное решение об осуществлении:</p>	<p>РКС (либо Менеджер по работе с клиентами)</p>	<p>В течение восьми рабочих часов с момента получения последнего из письменных отчетов задействованных сотрудников и служб</p>

<p>6.1</p> <p>6.1.2</p>	<p><u>безвозмездного устранения недостатка автомобиля</u> В случае удовлетворения требования о безвозмездном устранении недостатка оформляется <u>Гудвил о добровольном удовлетворении требования владельца о безвозмездном устранении недостатка автомобиля.</u></p> <p>либо</p> <p>удовлетворения иного требования, заявленного потребителем. В случае удовлетворения иных требований владельца оформляется <u>Гудвил об удовлетворении требования владельца</u>, содержание которого формируется в зависимости от вида требования.</p>	<p>Руководитель сервисного центра (Технический директор, Менеджер по работе с клиентами) Сотрудники Юридической службы, иных служб, участие которых необходимо в зависимости от вида требования.</p>	<p>В течение времени, объективно необходимого на ремонт, измеряемого в нормо-часах, предусмотренных для работ по устранению недостатка, начиная с первого рабочего часа дня, следующего за днем получения решения РКС</p>
<p>6.3</p> <p>6.4</p>	<p>В случае если по результатам анализа ситуации всеми задействованными службами основным будет являться вывод о необоснованности требования потребителя, то РКС и ответственные сотрудники ДЦ принимают совместное решение об отказе в удовлетворении требования и РКС организует подготовку письменного ответа потребителю. Проект письменного ответа подлежит обязательному согласованию с Отделом по работе с клиентами Дистрибьютора. В отдел по работе с клиентами Дистрибьютора через созданную претензию в программе INCADEA и по электронной почте направляются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проект ответа владельцу, - копия требования владельца, - копии ответов всех задействованных сотрудников и служб на запросы по требованию, - копии иных материалов по требованию. <p>О направлении указанного сообщения по электронной почте сотрудник клиентской службы дилера уведомляет руководителя КС Дистрибьютора по телефону.</p>	<p>РКС (либо Менеджер по работе с клиентами) Юридической службы, иных служб, участие которых необходимо в зависимости от вида требования.</p>	<p>В течение восьми рабочих часов с момента получения последнего из письменных отчетов задействованных сотрудников и служб</p>

6.5	<p>Сотрудник КС Дистрибьютора (Технический координатор) рассматривает проект ответа владельцу, по результатам чего:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информирует через претензию в программе INCADEA руководителю клиентской службы (Менеджеру по работе с клиентами) дилера уведомление о согласии с проектом ответа; - информирует через претензию в программе INCADEA руководителя клиентской службы Дилерского центра о рекомендациях по изменению или дополнению проект ответа. 	<p>Технический координатор (Руководитель отдела по работе с клиентами) Дистрибьютора</p> <p>Технический координатор (Руководитель отдела по работе с клиентами) Дистрибьютора</p>	<p>В течение трех дней с даты получения проекта ответа от клиентской службы при предоставлении исчерпывающего для анализа пакета документов</p> <p>Одновременно с действиями выполнения п. 6.5</p>
6.6	<p>В случае необходимости Технический координатор дублирует вышеизложенные действия п.6.5 по электронной почте РКС (или Менеджеру по работе с клиентами, Руководителю сервисного центра (Техническому директору).</p>		
6.7	<p>Согласованный ответ подписывается Генеральным Директором или уполномоченным лицом соответствующего направления Дилерского центра и направляется потребителю заказным письмом с уведомлением о вручении либо вручается лично владельцу с проставлением им отметки о получении ответа на руки.</p>	<p>Директор / Директор направления и СКС</p>	<p>В течение трех рабочих часов с момента получения согласованного ответа из КС Дистрибьютора.</p>
6.8	<p>В случае если по результатам анализа ситуации всеми задействованными службами основным будет являться вывод об обоснованности требования потребителя, то РКС и ответственные сотрудники ДЦ принимают совместное решение об удовлетворение требования и РКС организует подготовку письменного ответа потребителю. Проект письменного ответа подлежит обязательному согласованию с Отделом по работе с клиентами Дистрибьютора.</p> <p>Примечание! Все дальнейшие действия РКС (либо Менеджера по работе с клиентами)относительно подготовки ответа об удовлетворении требовании владельца аналогичные прописанным в п. 6.3-6.7.</p>	<p>РКС (либо Менеджер по работе с клиентами) Юридической службы, иных служб, участие которых необходимо в зависимости от вида требования.</p>	<p>В течение времени, объективно необходимого на подготовку ответа с соблюдением сроков ЗОПП и регламента обработки и урегулирования претензий по автомобилям , запчастям и сервисному обслуживанию автомобилей SUBARU</p>

Адрес: _____

От _____

Адрес: _____

Тел./факс: _____

e-mail: _____

УВЕДОМЛЕНИЕ

о предоставлении автомобиля для проведения проверки качества

№ ___ от _____ г.

В связи с предъявлением Вами «___» _____ 201__ г. требования о _____ в отношении автомобиля марки: _____, модель: _____, VIN: _____ принято решение о проведении проверки качества автомобиля в соответствии с п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В соответствии с указанными выше положением п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец (уполномоченная организация) вправе провести

проверку качества товара, а покупатель обязан предоставить товар, в отношении которого заявлено требование.

В связи с тем, что указанный выше автомобиль не был передан Вами при предъявлении требования, то в соответствии с положениями ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» просим Вас предоставить в течение двух рабочих дней автомобиль для проведения проверки качества в сервисный центр _____, расположенный по адресу:

_____.

Сообщаем Вам, что если автомобиль не будет предоставлен для проведения проверки качества мы не сможем рассмотреть Ваше требование и, если оно является правомерным, удовлетворить его, а Ваши действия будут в соответствии со ст. 406 ГК РФ являться просрочкой кредитора.

Контактное лицо по вопросам проведения проверки качества: _____, прямой телефон:

Директор _____

Уведомление получил:

_____ «

АКТ

о принятии автомобиля на проверку качества

г. _____ «__» _____ 201_г.

Владелец _____, паспорт _____, выдан _____, зарегистрированный по адресу:

в связи с предъявлением Требования о _____ от «__» _____ 201_г. в отношении автомобиля марки:

_____, модель: _____, VIN: _____ предоставляет указанный выше автомобиль в

_____ для проведения проверки качества автомобиля в соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Внешний вид автомобиля _____.

Одновременно с автомобилем передаются:

- _____

Вышеуказанный автомобиль и приложенное к нему для проведения проверки качества

передал _____

(фамилия, инициалы, подпись покупателя)

принял представитель _____:

(фамилия, инициалы, должность, подпись)

Адрес: _____

От _____

Адрес: _____

Тел./факс: _____

e-mail: _____

УВЕДОМЛЕНИЕ

о проведении проверки качества

№ ___ от _____ г.

В связи с предъявлением Вами «___» _____ 201__ г. требования о _____ в отношении автомобиля марки: _____, модель: _____, VIN: _____ принято решение о проведении проверки качества автомобиля в соответствии с п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Проверка качества автомобиля будет проводиться в сервисном центре _____, расположенного по адресу:

_____, «___» _____ 201__ г. в ___ ч. ___ мин.

Контактное лицо по вопросам проведения проверки качества: _____, прямой телефон:

Директор _____

Уведомление получил:

_____ «___» _____ 201__ г.

(фамилия, инициалы) (подпись)

Проведение проверки качества автомобиля проводится в месте и во время, указанное в Уведомлении о проведении проверки качества.

Для проведения проверки качества формируется Комиссия по проверке качества товара в количестве 3 человек из представителей соответствующих отделов (клиентская служба, сервисный центр, инженер по гарантии).

Проверка качества проводится независимо от явки владельца для участия в ней, при условии не поступления просьбы от владельца о переносе проверки на конкретную дату.

Результаты проверки качества фиксируются в Акте проверки качества автомобиля.

Если владелец не явился для участия в проверке качества копия Акта ему направляется по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

Если владелец присутствует при проверке качества его указывают в Акте и получают его подпись.

АКТ проверки качества автомобиля

город _____

« » _____ 2014 года

Автомобиль: Subaru _____

Гос.номер _____

VIN: _____

Модель: _____

Дата продажи: _____

Продавец _____

Владелец _____

Пробег: _____

Адрес владельца : _____

Основание: Заявление владельца от « » с требованием о

Комиссия по проверки качества:

№ п/п	ФИО члена Комиссии	Должность
1		
2		
3		

Комиссией в результате проверки (осмотра) установлено (факты того, что выявлено без вывод и заключений):

Подписи членов комиссии:

1. _____

2. _____

3. _____

Приложения : подтверждение заявленных проблем в виде фото с фиксированной датой, распечатки диагностики, если таковы имеют место быть.

1. _____

2. _____

М.П.

Акт составлен в _____ экз.

Владелец автомобиля _____

Представитель владельца _____

АКТ

о добровольном безвозмездном удовлетворении требования владельца

о безвозмездном устранении недостатка автомобиля

г. _____ «__» _____ 201_ г.

_____, паспорт _____, выдан _____, зарегистрированный по адресу:

_____, именуемый в дальнейшем «Потребитель», с одной стороны, и

_____, в лице _____, действующего на основании _____, именуемое в

дальнейшем «Официальный Дилер», с другой стороны, составили настоящий Акт о нижеследующем:

1. Потребитель предъявил Официальному Дилеру Требование о безвозмездном устранении недостатка от «__» _____ 201_ г. в отношении автомобиля марки: _____, модель: _____, VIN: _____ (далее – «Автомобиль»).

Требование получено Официальным Дилером «__» _____ 201_ г.

2. Автомобиль был передан Потребителем Официальному Дилеру для проверки качества «__» _____ 201_ г. Проверка качества Автомобиля проведена и оформлена Актом проверки качества от «__» _____ 201_ г. Проверкой качества были установлены следующие недостатки Автомобиля

_____.

3. Обнаруженные недостатки устранены «__»_____ 201_ г., при этом были использованы следующие запасные части (детали, материалы):

_____.

4. Настоящим Актом Официальный Дилер передает, а Потребитель принимает Автомобиль.

5. Стороны подтверждают, что Требование Владельца о безвозмездном устранении недостатка от «__»_____ 201_ г.

выполнено надлежащим образом. Каких-либо дополнительных требований или претензий в связи с безвозмездным устранением недостатков Автомобиля по Требованию Владелец не имеет. Автомобиль возвращается в том же состоянии и комплектации, в котором он был передан Владельцем Официальному Дилеру.

Владелец : _____

(фамилия, инициалы, подпись)

Официальный Дилер: _____

(фамилия, инициалы, должность, подпись)

Документ о добровольном удовлетворении требования владельца (GOODWILL)

г. _____ «__» _____ 201_ г.

_____, паспорт _____, выдан _____, зарегистрированный по адресу:

_____, именуемый в дальнейшем «Потребитель», с одной стороны, и

_____, в лице _____, действующего на основании _____, именуемое в

дальнейшем «Официальный Дилер», с другой стороны, составили настоящий Акт о нижеследующем:

1. Потребитель предъявил Официальному Дилеру Требование о _____ от «__» _____ 201_ г. в отношении автомобиля марки: _____, модель: _____, VIN: _____ (далее – «Автомобиль»). Требование получено Официальным Дилером «__» _____ 201_ г.

2. Автомобиль был передан Потребителем Официальному Дилеру для проверки качества (Диагностики) «__» _____ 201_ г. Проверка качества (Диагностика) Автомобиля проведена и оформлена Актом проверки качества от «__» _____ 201_ г. В результате были установлены следующие недостатки автомобиля

_____.

Заявленные дефект (ы) носят эксплуатационный характер, связанный с (указать причину) и соответственно не подпадает (ют) под условия гарантии завода-изготовителя и не может (гут) быть признан (ы) гарантийным случаем.

3. По согласию Сторон заявленное Требование от «__»_____201_г. в рамках добровольной поддержки Официальным Дилером совместно с Дистрибьютор SUBARU было добровольно исполнено следующим образом произведен ремонт данного автомобиля, стоимость ремонта для владельца составила ... (указывается символическая стоимость ремонта).

Одновременно с этим Дистрибьютор SUBARU (ООО «Субару Мотор») рекомендует Владельцу: соблюдать требования гарантийной книжки и руководства по эксплуатации автомобиля.

4. Настоящим Актом Стороны подтверждают, что Требование Владельца от «__»_____201_г. выполнено надлежащим образом. Каких-либо дополнительных требований или претензий в связи заявленным Требованием Владелец не имеет.

Владелец : _____

(фамилия, инициалы, подпись)

Официальный Дилер: _____

(фамилия, инициалы, должность, подпись)

➤ **Требование безвозмездного устранения недостатков товара**

Рассматриваемое требование предусмотрено ст. 475 ГК РФ. В соответствии с п. 1 указанной статьи, если недостатки товара не были оговорены продавцом, покупатель, которому передан товар ненадлежащего качества, вправе потребовать от продавца, безвозмездного устранения недостатков товара в разумный срок.

Также рассматриваемое требование предусмотрено ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», согласно п. 1 которой, потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков товара.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

➤ **Условия, при которых требование потребителя будет являться законным:**

Условие 1. Требование заявлено собственником автомобиля или представителем по доверенности.

Условие 2. На дату предъявления требования не истек гарантийный срок, установленный на автомобиль.

Условие 3. Недостаток товара действительно существует, то есть потребитель должен продемонстрировать в чем выражается недостаток либо иным способом подтвердить его наличие.

При этом, следует иметь в виду, что в соответствии с определением, приведенным Законом, недостатком товара (работы, услуги) является несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Условие 4. Недостаток товара или его причина возникли до передачи товара продавцом покупателю.

При этом данный факт установлен проверкой качества товара, проведенной продавцом после заявления требования, либо экспертизой, либо не вызывает сомнения.

➤ **Срок удовлетворения требования.**

В соответствии со ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей», 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.

Требование возмещения расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом

А). Правовое регулирование.

Рассматриваемое требование предусмотрено ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», согласно п. 1 которой потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе потребовать возмещения расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом. При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Б). Условия, при которых требование владельца будет являться законным.

Условие 1. Требование заявлено собственником автомобиля или представителем по доверенности.

Условие 2. На дату предъявления требования не истек гарантийный срок, установленный на автомобиль.

Условие 3. До момента устранения недостатка потребителем или третьим лицом недостаток товара действительно существовал, то есть потребитель должен подтвердить в чем выражался недостаток.

При этом, следует иметь в виду, что в соответствии с определением, приведенным Законом, недостатком товара (работы, услуги) является несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Условие 4. Недостаток товара или его причина возникли до передачи товара продавцом покупателю.

При этом данный факт установлен проверкой качества товара, проведенной продавцом после заявления требования, либо экспертизой, либо не вызывает сомнения.

В). Срок удовлетворения требования потребителя.

Рассматриваемое требование, в соответствии со ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей», должно быть удовлетворено продавцом в течение 10 дней со дня предъявления потребителем требования.

➤ Требование соразмерного уменьшения покупной цены

А). Правовое регулирование.

Рассматриваемое требование предусмотрено ст. 475 ГК РФ. В соответствии с п. 1 указанной статьи, если недостатки товара не были оговорены продавцом, покупатель, которому передан товар ненадлежащего качества, вправе потребовать от продавца, соразмерного уменьшения покупной цены товара.

Также рассматриваемое требование предусмотрено ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», согласно п. 1 которой потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе потребовать соразмерного уменьшения цены товара.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Б). Условия, при которых требование потребителя будет являться законным.

Условие 1. Требование заявлено собственником автомобиля или представителем по доверенности.

Условие 2. На дату предъявления требования не истек гарантийный срок, установленный на автомобиль.

Условие 3. Недостаток товара действительно существует, то есть потребитель должен продемонстрировать в чем выражается недостаток либо иным способом подтвердить его наличие.

При этом, следует иметь в виду, что в соответствии с определением, приведенным Законом, недостатком товара (работы, услуги) является несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Условие 4. Недостаток товара или его причина возникли до передачи товара продавцом покупателю.

При этом данный факт установлен проверкой качества товара, проведенной продавцом после заявления требования, либо экспертизой, либо не вызывает сомнения.

В). Срок удовлетворения требования потребителя.

Рассматриваемое требование, в соответствии со ст. 22 Закона, должно быть удовлетворено продавцом в течение 10 дней со дня предъявления потребителем требования.

➤ **Требование замены на товар аналогичной марки (модели, артикула)**

А). Правовое регулирование.

Рассматриваемое требование предусмотрено ст. 475 ГК РФ. В соответствии с п. 2 указанной статьи, в случае существенного нарушения требований к качеству товара (обнаружения неустранимых недостатков, недостатков, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляются неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения, и других подобных недостатков) покупатель вправе потребовать замены товара ненадлежащего качества товаром, соответствующим договору.

Также рассматриваемое требование предусмотрено ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», согласно п. 1 которой потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе потребовать замены товара на товар аналогичной марки (модели, артикула).

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю

такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень таких технически сложных товаров утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 г. № 924:

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования
3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу
5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями
7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины
8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления
9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления
10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления
11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления

12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой

Преамбулой Закона установлено, что существенным недостатком товара (работы, услуги) является неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

При предъявлении рассматриваемого требования потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Б). Условия, при которых требование потребителя будет являться законным.

Условие 1. Требование заявлено собственником автомобиля или представителем по доверенности.

Условие 2. На дату предъявления требования не истек гарантийный срок, установленный на автомобиль.

Условие 3. Недостаток товара действительно существует, то есть потребитель должен продемонстрировать в чем выражается недостаток либо иным способом подтвердить его наличие.

Условие 4. Недостаток товара или его причина возникли до передачи товара продавцом покупателю.

При этом данный факт установлен проверкой качества товара, проведенной продавцом после заявления требования, либо экспертизой, либо не вызывает сомнения.

В). Срок удовлетворения требования потребителя.

В соответствии с п. 1 ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан заменить товар в семидневный срок со дня предъявления рассматриваемого требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом в течение двадцати дней со дня предъявления такого требования.

При отсутствии у продавца необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования продавец должен заменить такой товар в течение месяца со дня предъявления требования.

➤ **Требование замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены**

А). Правовое регулирование.

Рассматриваемое требование предусмотрено ст. 475 ГК РФ. В соответствии с п. 2 указанной статьи, в случае существенного нарушения требований к качеству товара (обнаружения неустранимых недостатков, недостатков, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляются неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения, и других подобных недостатков) покупатель вправе потребовать замены товара ненадлежащего качества товаром, соответствующим договору.

Также рассматриваемое требование предусмотрено ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», согласно п. 1 которой потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе потребовать замены товара на товар аналогичной марки (модели, артикула).

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе предъявить требование о его замене на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Б). Условия, при которых требование потребителя будет являться законным.

Условие 1. Требование заявлено собственником автомобиля или представителем по доверенности.

Условие 2. На дату предъявления требования не истек гарантийный срок, установленный на автомобиль.

Условие 3. Недостаток товара действительно существует, то есть потребитель должен продемонстрировать в чем выражается недостаток либо иным способом подтвердить его наличие.

Условие 4. Недостаток товара или его причина возникли до передачи товара продавцом покупателю.

При этом данный факт установлен проверкой качества товара, проведенной продавцом после заявления требования, либо экспертизой, либо не вызывает сомнения.

В). Срок удовлетворения требования потребителя.

В соответствии с п. 1 ст. 21 Закона продавец обязан заменить товар в семидневный срок со дня предъявления рассматриваемого требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом в течение двадцати дней со дня предъявления такого требования.

При отсутствии у продавца необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования продавец должен заменить такой товар в течение месяца со дня предъявления требования.

➤ Требование возврата уплаченной за товар денежной суммы (Отказ от исполнения договора купли-продажи)

А). Правовое регулирование.

Рассматриваемое требование предусмотрено ст. 475 ГК РФ. В соответствии с п. 2 указанной статьи, в случае существенного нарушения требований к качеству товара (обнаружения неустранимых недостатков, недостатков, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляются неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения, и других подобных недостатков) покупатель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

Согласно п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе потребовать отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

ПРИМЕЧАНИЕ! В соответствии с п.4 ст.24 Закона РФ «О защите прав потребителей» при возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценной соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

При этом, по требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

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 в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

При предъявлении рассматриваемого требования потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Примечание! В соответствии с п. 13 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 №17 «О рассмотрении судами Гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» существенным является недостаток товара (работы, услуги), выявленный неоднократно, - различные недостатки всего товара, выявленные более одного раза, каждый из которых в отдельности делает товар (работу, услугу) не соответствующим обязательным требованиям, предусмотренным законом или в установленном им порядке, либо условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий - обычно предъявляемым требованиям) и приводит к невозможности или недопустимости использования данного товара (работы, услуги) в целях, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или в целях, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

При наличии нижеперечисленных неисправностей систем эксплуатация транспортного средства не допускается в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 23.10.1993 N 1090 (ред. от 30.06.2015) "О Правилах дорожного движения".

Пункт 1. Тормозная система (пункты 1.1 – 1.6)

Течь тормозной жидкости / попадание воздуха в систему без видимого внешнего механического воздействия инородных предметов на элементы гидропривода тормозов.

Растрескивание / вздутие / расслоение материала гибких шлангов, нарушение их пропускной способности.

Неисправность ГТЦ (перепускание тормозной жидкости внутри цилиндра между секциями контуров).

Неисправность вакуумного усилителя тормозов.

Заклинивание направляющих суппортов.

Растрескивание тормозных дисков.

Разрушение накладок тормозных колодок.

Пункт 2. Рулевое управление

Неработоспособность усилителя рулевого управления (п. 2.1, 2.2).

Невозможность отрегулировать величину суммарного люфта в рулевом управлении до установленных значений (п. 2.3).

Люфт в соединениях рычагов поворотных цапф и шарнирах рулевых тяг (п. 2.4).

Подтекание рабочей жидкости в гидросистеме усилителя рулевого управления (п. 2.6).

Пункт 3. Устройства освещения и световой сигнализации

Неработоспособность / неправильная работа внешних световых приборов (п. 3.1, 3.9-3.12, 3-15, 3-16). Соответственно неработоспособность любого элемента системы освещения (проводка, реле, переключатели, блоки розжига и т.д.).

Неработоспособность контрольных световых сигналов включения фар дальнего света, передних противотуманных фар, указателей поворота, передних и задних габаритных огней, задних противотуманных фонарей (п. 3.5).

Разрушения и загрязнения рассеивателей внешних световых приборов (п. 3.6).

Неработоспособность устройства фарочистки и автоматического корректирующего устройства угла наклона фар (п. 3.8.3).

Пункт 4. Требования к обеспечению обзорности

Наличие трещин на ветровых стеклах транспортных средств в зоне очистки стеклоочистителем половины стекла, расположенной со стороны водителя (п. 4.7).

Неработоспособность стеклоочистителей и стеклоомывателей (п. 4.8). Соответственно неработоспособность любого элемента системы (проводка, реле, переключатели и т.д.).

Пункт 5. Требования к шинам и колесам

Наличие повреждений (трещин) в местах крепления колесных дисков и видимые нарушения формы и размеров крепежных отверстий в дисках колес (п. 5.7.3 и 5.7.4).

Пункт 7. Требования к удерживающим системам пассивной безопасности

Видимые повреждения ремней безопасности (п. 7.2.1).

Неработоспособность замков ремней безопасности (п. 7.2.2).

Неработоспособность механизма натяжения (лямка не вытягивается или не втягивается)/фиксации (лямка не фиксируется при резком вытягивании) ремня безопасности (п. 7.2.3 и 7.2.4).

Пункт 9. Требования к двигателю и его системам

Показания хотя бы одного из размещенных на комбинации приборов сигнализаторов средств контроля двигателя и его систем не соответствуют исправному состоянию двигателя и его систем (п. 9.5).

Наличие кодов неисправностей систем обеспечения безопасности транспортного средства, сохраненные системой бортовой диагностики (п. 9.5).

Негерметичность систем питания и выпуска, улавливания паров топлива, рециркуляции отработавших газов и вентиляции картера (п. 9.6).

Неисправность / негерметичность запорных устройств топливных баков (п. 9.7).

Пункт 10. Требования к прочим элементам конструкции

Показания хотя бы одного сигнализатора бортовых средств контроля и диагностирования соответствует неработоспособному состоянию какой-либо контролируемой системы (п. 10.1).

Неработоспособность замков, звуковых сигналов, устройство обогрева и обдува ветрового стекла, средств измерения скорости, механизмов регулировки сидений (п. 10.2, 10.4, 10.5).

Разрушение деталей подвески и карданной передачи (п. 10.6).

Видимые разрушения, короткие замыкания и следы пробоя изоляции электрических проводов (п. 10.9).

Каплевпадение масел и рабочих жидкостей (п. 10.14).

Б). Условия, при которых требование потребителя будет являться законным.

Условие 1. Требование заявлено собственником автомобиля или представителем по доверенности.

Условие 2. На дату предъявления требования не истек гарантийный срок, установленный на автомобиль.

Условие 3. Недостаток товара действительно существует, то есть потребитель должен продемонстрировать в чем выражается недостаток либо иным способом подтвердить его наличие.

Условие 4. Недостаток товара или его причина возникли до передачи товара продавцом покупателю.

При этом данный факт установлен проверкой качества товара, проведенной продавцом после заявления требования, либо экспертизой, либо не вызывает сомнения.

В). Срок удовлетворения требования потребителя.

Рассматриваемое требование, в соответствии со ст. 22 Закона, должно быть удовлетворено продавцом в течение 10 дней со дня предъявления потребителем требования.

➤ Требование о возмещении убытков

В случае предъявления требования о возмещении убытков, то необходимо, чтобы убытки, о которых указано в требовании, возникли именно в связи с продажей потребителю товара ненадлежащего качества и установить размер убытков на основании представленных потребителем документов.

Таким образом, для признания требования потребителя о возмещении убытков правомерным необходимо наличие двух обстоятельств:

- 1) потребитель документально подтвердил размер понесенных расходов или размер расходов, которые он должен будет понести в будущем, и
- 2) между фактом продажи потребителю автомобиля с недостатком и возникновением таких расходов потребителя имеется прямая причинно-следственная связь, то есть расходы возникли непосредственно вследствие недостатка автомобиля.

К примеру достаточно часто потребители заявляют в качестве убытков стоимость страхования автомобиля. Однако такие расходы также не могут быть убытками, возникшими в связи с продажей автомобиля ненадлежащего качества, поскольку потребитель самостоятельно приобрел услуги по страхованию и пользовался ими в течение определенного срока.

Соглашение

о проведении экспертизы

г. _____ «__» _____ 201__ г.

_____, паспорт _____, выдан _____, зарегистрированный по адресу:

_____, именуемый в дальнейшем «Владелец», с одной стороны, и

_____, в лице _____, действующего на основании _____, именуемое в

дальнейшем «Официальный Дилер», с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящее Соглашение о

нижеследующем:

1. Владелец предъявил Официальному Дилеру Требование о _____ от «__» _____ 201__ г. в отношении автомобиля марки: _____, модель: _____, VIN: _____.

2. Между Сторонами возник спор о наличии недостатка в указанном выше автомобиле и о причинах возникновения недостатка при его наличии.

3. В соответствии с п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» Официальный Дилер за свой счет проводит экспертизу автомобиля.

4. Экспертизу автомобиля будет проводить _____, адрес: _____.

5. По согласованию с экспертной организацией (экспертом) экспертиза будет проводиться «__» _____ 201__ г. в __ час. __ мин., по адресу: _____.

6. Для проведения экспертизы поставлены следующие вопросы (перечень вопросов составляется в зависимости от типа неисправности).

7. Стороны согласовали, что экспертная организация направит Потребителю заверенную копию экспертного заключения одновременно с направлением экспертного заключения Официальному Дилеру.

8. В случае выявления отсутствия производственного характера заявленной неисправности Владелец гарантирует Официальному Дилеру возмещение затрат на проведенную экспертизу в полном объеме.

Владелец : _____

Официальный Дилер: _____

Экспертиза проводится дилером за свой счет. Для проведения экспертизы привлекается экспертная организация (эксперт) обладающий специальными техническими знаниями и опытом, необходимыми для установления причин возникновения недостатков автомобиля.

Необходимо помнить, что если потребитель отказывается заключать Соглашение о проведении экспертизы, в котором указана экспертная организация (эксперт), предлагаемый Дилерским центром, либо каким то образом затягивает подписание этого Соглашения

сразу после проведения проверки качества автомобиля, то Дилерскому центру необходимо незамедлительно обратиться в выбранную им экспертную

организацию для проведения экспертизы. В соответствии со ст. 18 Закона о защите прав потребителей Дилерский центр не обязан

заключать с владельцем каких-либо соглашений либо согласовывать с ним экспертную организацию (эксперта). Отсутствие соглашения между Дилерским центром и владельцем о проведении экспертизы по причине отказа владельца его заключить не является препятствием для проведения экспертизы.

Для проведения экспертизы Дилерским центром заключается соответствующий договор, в соответствии с которым экспертная организация (эксперт) обязуются провести экспертизу по поставленным вопросам и подготовить и передать Дилерскому центру письменное заключение.

Рекомендуется заключение дилером долгосрочного договора с экспертной организацией (экспертом) на проведение экспертиз качества автомобилей по мере необходимости по заявкам Дилерского центра (заключение такого договора позволит существенно сократить время на выбор экспертной организации и согласование с ней условий проведения экспертизы).

Владельца необходимо уведомить о дате, времени и месте проведения независимой экспертизы способом позволяющим подтвердить данное уведомление.