

От _____
Адрес: _____

Требование.

В автомобиле _____

выявлены следующие неоговоренные продавцом недостатки:

В силу статьи 18 Закона «О защите прав потребителей» (далее – Закон) потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом вправе потребовать от изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара.

Согласно п. 1 статьи 20 Закона 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.** 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.

Согласно статьи 6 Закона изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

Согласно п. 3 статьи 20 Закона в случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта. При выдаче товара изготовитель (продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан предоставить в письменной форме потребителю информацию о дате обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара, о дате передачи товара потребителем для устранения недостатков товара, о дате устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах) и о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.

В связи с этим требую:

- 1. незамедлительно принять у меня автомобиль ненадлежащего качества;**
- 2. в случае необходимости в проверке качества автомобиля провести ее немедленно и в моем присутствии;**
- 3. безвозмездно устранить выявленные недостатки в рамках гарантийного обслуживания в сроки, установленные п.1. ст. 20 Закона, т.е. незамедлительно;**
- 4. при выдаче автомобиля из ремонта выдать документ о продлении гарантийного срока на период ремонта и в письменной форме предоставить мне информацию о дате моего обращения с требованием об устранении обнаруженных мной недостатков автомобиля, о дате передачи мной автомобиля для устранения его недостатков, о дате устранения недостатков автомобиля с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах) и о дате выдачи мне автомобиля по окончании устранения его недостатков.**

ФИО _____ Подпись _____ Дата _____

Данное требование продублировано по телефону _____ «__» _____ 201__ г. в __: __

Данное требование предназначено для случая отсутствия в сервисных центрах запасных частей. В этом случае рекомендуем обращаться с требованием ремонта к изготовителю или импортеру автомобиля (представительство). В дальнейшем при просрочке ремонта можно требовать выплаты неустойки за просрочку ремонта. В случае проживания в другом городе и отсутствия возможности лично вручить настоящее требование, рекомендуем использовать специальный текст телеграммы.

Данное требование нужно заполнить в двух экземплярах, вручить один из них сервисному центру, на втором попросить представителя сервисного центра поставить дату получения, ФИО и роспись. В случае отказа в книге жалоб и предложений кратко изложить свое требование (ФИО, адрес, реквизиты автомобиля и требования 1-3), сделать фотографии титульного листа книги с названием организации, листа со шшивкой и печатью и листа со своей записью. Также необходимо позвонить по телефону сервисного центра и заявить свое требование в том же объеме, что и в книге жалоб и предложений, телефонный разговор записать, для чего можно использовать громкую связь и второй телефон или диктофон. Дату и время звонка зафиксировать в требовании.

На основании п. 31 Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств (утверждены Постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 № 290) потребитель вправе в любое время проверять ход и качество оказания услуг (выполнения работ), не вмешиваясь в деятельность исполнителя. Исполнитель обязан обеспечить возможность нахождения потребителя в производственных помещениях с учетом соблюдения технологического режима работы, правил техники безопасности, противопожарной безопасности и производственной санитарии.