

Общество с ограниченной ответственностью «Хендэ Мотор СНГ»

(ИНН 7703623202)

123317, г. Москва, ул. Тестовская, 10

Иванова Ивана Ивановича

144010, г. Москва, ул. Ленина, д. 10, кв. 48.

тел. +79167572049

«20» января 2014 года

ПРЕТЕНЗИЯ

о замене автомобиля ненадлежащего качества

Потребителю Иванову И.И. принадлежит и использовался для личных нужд легковой автомобиль HYUNDAI SANTA FE 2,2 GLS AT (VIN XXXXXXXXXXXX), который согласно паспорту транспортного средства XXXXX был произведен Хендэ Мотор Компани и импортирован на территорию Российской Федерации ООО «Хендэ Мотор СНГ».

В сервисной книжке, прилагаемой к автомобилю, имеется отметка дилера HYUNDAI в г. Мурманске ООО «Созвездие», осуществившего его первичную розничную продажу, о начале гарантии на автомобиль с 23.04.2010 г. и приложен сертификат ограниченной гарантии, в соответствии с которым ООО «Хендэ Мотор СНГ» продлена гарантия изготовителя до 5 лет или 120 000 км пробега, с её распространением, в частности, на детали коробки передач.

При эксплуатации автомобиля потребителем Иванов И.И. были неоднократно выявлены недостатки автомобиля, связанные с дефектами (неисправностями), имеющимися в коробке передач, которые не были устранены в установленный законом срок на станциях технического обслуживания (дилерских центрах) HYUNDAI.

27.10.2013 г. Иванов И.И. обратился к официальному дилеру HYUNDAI в Санкт-Петербурге «Ист-Маркет Моторс» (ООО «АТД») с жалобами на рывки при торможении в конце движения, включение пятой передачи при разгоне до 40 км/ч, однако автомобиль в гарантийный ремонт принят не был в связи с отсутствием кодов ошибок (квитанция к заказ-наряду от 27.09.2013 г. №ЗН00112254).

08.10.2013 г. Иванов И.И. вновь обратился к официальному дилеру HYUNDAI в Санкт-Петербурге «Ист-Маркет Моторс» (ООО «АТД») с жалобами на дергание автомобиля при торможении. По результатам диагностики установлено наличие ошибок, произведена замена масла АКПП (квитанция к заказ-наряду от 08.10.2013 г. №ЗН00112642).

11.10.2013 г. недостатки в работе АКПП проявились вновь, в связи с чем Иванов И.И. обратился к другому дилеру HYUNDAI в Санкт-Петербурге «ОЛИМП» (ООО «ОЛИМП Центр») с жалобой на дергания АКПП при остановке, достижения стрелки спидометра уровня 40-60 км/ч после остановки автомобиля.

Случай признан гарантийным и на основании данного обращения ООО «ОЛИМП Центр» открыт ремонтный заказ от 11.10.2013 г. № 232440 для выполнения работ по замене неисправных деталей АКПП по гарантии ООО «Хендэ Мотор СНГ», автомобиль по акту приема-передачи 11.10.2013 г. передан для выполнения гарантийного ремонта указанному дилеру HYUNDAI.

Однако до настоящего времени проведение гарантийного ремонта не завершено.

В силу п. 1 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 настоящего Закона требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

На основании п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» 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. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению, в частности, при нарушении установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара.

Согласно п. 1 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 невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные статьями 20 - 22 настоящего Закона, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные статьей 18 настоящего Закона (п. 2 ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Поскольку в автомобиле был выявлен недостаток в пределах продленного гарантийного срока, данный недостаток обусловлен дефектами (неисправностями) коробки передач, на что распространяется продление гарантийного срока, несмотря на передачу 11.10.2013 г. автомобиля потребителем для гарантийного ремонта уполномоченному дилеру HYUNDAI качество автомобиля не восстановлено до настоящего времени, т.е. в течение 103 дней, что более чем в 2 раза превышает установленный законом максимальный 45-ти дневный срок устранения недостатков, то на основании п. 1 ст. 18, п. 1 ст. 19, п. 1 ст. 20 и п. 2 ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» настоящим Иванов И.И. заявляет требование о замене автомобиля.

Такое решение потребителя обусловлено чрезвычайно длительным устранением недостатков, занявшим к настоящему времени в общей сложности 117 дней, считая со дня первого обращения 27.09.2013 г.

Столь длительное и затяжное устранение недостатков причинило значительные неудобства семье потребителя Иванов И.И., поскольку данный автомобиль предназначался для перевозки беременной жены потребителя. Однако в связи с затянувшимся ремонтом, отсутствие подменного автомобиля, семья потребителя испытывает ощутимые трудности в передвижении, не считая элементарно нарушенных планов использования автомобиля, что в своей совокупности также причиняет моральный вред.

Исходя из комплектации автомобиля, приведенной на сайте <http://www.hyundai.com>, аналогичными по отношению к заменяемому автомобилю в настоящее время являются автомобили Hyundai Santa Fe 2.2CRDi 4WD в комплектации Sport (DMW52FC5GG A623). Во всяком случае, для Иванов И.И. принципиальными являются такие потребительские свойства автомобиля как:

- Максимальный набор систем безопасности, включая систему курсовой стабилизации и т.п. на момент выпуска моего автомобиля;

- Полный привод;

- Дизельный двигатель;

- Аудиосистема с внешним усилителем, сабвуфером, навигацией и Bluetooth;

- Литые диски R18;

- Камера заднего вида;

- Водительское и переднего пассажира сиденья с электрорегулировкой;

- Круиз-контроль;
- Датчик дождя;
- Кожаный салон;
- Электропривод складывания зеркал.

Кроме того, в силу п. 1 ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

Потребителем Иванов И.И. были понесены расходы на установку дополнительного оборудования в автомобиля в сумме 74 939,65 руб. (квитанция к заказ-наряду от 23.11.2012 г. №ЗН00020518, выданный ООО «АТД»). В связи с возвратом автомобиля как товара ненадлежащего качества данные расходы оказываются безвозвратными для потребителя, а потом – являются его убытками.

Кроме того, потребителем Иванов И.И. были понесены расходы на страхование автомобиля на период с 01.01.2013 г. по 31.01.2014 г. в размер уплаченной страховой премии в общей сумме 62 760 руб. Учитывая, что в период с 11.10.2013 г. автомобиль не может эксплуатироваться потребителем по причине его ненадлежащего качества, данная сумма подлежит возмещению потребителю пропорционально числу дней невозможности его использования в страховом периоде.

Принимая во внимание изложенное и на основании Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. Произвести замену автомобиля HYUNDAI SANTA FE 2,2 GLS AT (VIN XXXXXXXXXXXX), принадлежащего Иванову Ивану Ивановичу, как товара ненадлежащего качества, на автомобиль этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула). При невозможности замены автомобиля возместить денежные средства, уплаченные потребителем при его приобретении, а также разницу в ценах по сравнению с ценой аналогичного автомобиля.
2. В случае просрочки удовлетворения требований выплатить неустойку, предусмотренную п. 1 ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»
3. Возместить убытки в сумме расходов на установку дополнительного оборудования и страховой премии КАСКО (пропорционально числу дней невозможности использования автомобиля в страховом периоде).

Приложения (копии):

1. Доверенность на представителя XXXXXXXXX
2. Паспорт транспортного средства XXXXXXXXXXXX
3. Регистрационная карточка автомобиля (страница сервисной книжки)
4. Сертификат ограниченной гарантии (страница сервисной книжки)
5. Квитанция к заказу-наряду от 27.09.2013 г. № XXXXXXXXXXXX
6. Квитанция к заказ-наряду от 08.10.2013 г. № XXXXXXXXXXXX
7. Ремонтный заказ от 11.10.2013 г. № XXXXXXXXXXXX
8. Акт приема-передачи транспортного средства от 11.10.2013 г.
9. Квитанция к заказ-наряду от 23.11.2012 г. № XXXXXXXXXXXX
10. Страховой полис КАСКО № XXXXXXXXXXXX
11. Квитанции об уплате страховых премий

**Представитель Иванова И.И.
на основании доверенности**

А.В. Александров