

Следствие ведет ЗР: дело о прожорливом «Каренсе»



Николай Б. машину выбирал долго. Искал вместительную, чтобы с комфортом путешествовать всей семьей. В конце концов остановил выбор на мини-вэне «КИА-Каренс». Просторный салон, удобная посадка, мягкая подвеска.

В столичном автосалоне «Восток-Авто» нашелся «Каренс» в нужной комплектации. А сверх того, Николая уговорили на магнитолу и сигнализацию. Опции дорогие, но менеджер настоятельно предупредил: машину снимут с гарантии, если «музыку» и охранную сигнализацию установить в другом месте. По Закону «О защите прав потребителей» это совсем не так, но дилеры продолжают морочить голову покупателям. В результате к цене автомобиля (620 тыс. руб.) добавилось еще 35 тысяч. Но главное – наш герой уехал на своей новой машине!

ПРОПАЛИ МАСЛОСЪЕМНЫЕ КОЛЬЦА

Первый тревожный сигнал раздался буквально через месяц: магнитола начала самопроизвольно выключаться, а затем и вовсе умолкла. Как раз подошел срок первого ТО, и Николай пожаловался на забарахлившую «музыку». Магнитолу сняли «на диагностику». Надо так надо. Четыре месяца хозяин регулярно звонил в сервис: что с магнитолой? Его успокаивали: не волнуйтесь, она на диагностике! Видимо, в серьезном учреждении, а может, на далекой исторической родине – в сервисе никак не могли объяснить причину столь долгого ремонта. Но бог с ней, с музыкой, тем более что появилась куда большая неприятность. Николай заметил, что двигатель стал подъедать масло – около 1 л на 1000 км. Хозяин сдал покупку в гарантийный ремонт, указав дефект: «Авто потребляет много масла».

И эту заявку изучали детально – целый месяц! Наконец Б. позвонили: машину можно забрать. «Не волнуйтесь, больше никаких проблем не возникнет!» – заверили его. На вопрос, в чем была причина столь высокого аппетита двигателя, мастер ответил: «На поршнях не оказалось (!!) маслосъемных колец –(ни больше ни меньше! – С.С.). Но их уже поставили, и теперь-то точно все будет хорошо».

Действительно, почти неделю Николай ездил без тревог, а затем масло вновь стало исчезать! Работники техцентра долго совещались и вынесли вердикт: случай гарантийный, но серьезный, на ремонт уйдет не меньше трех месяцев... Значит, по прошествии всего четырех месяцев с момента покупки, из которых одна машина уже отстояла в ремонте, ее предстоит лишиться еще на три месяца, причем без гарантии, что дефект найдут и устранят. Б. справедливо посчитал, что такой автомобиль ему не нужен, и написал претензию, требуя расторжения договора. Через две недели один из руководителей вышеупомянутого автосалона вышел на связь и попросил предоставить машину для проведения экспертизы.

ОПЫТНЫМ ПУТЕМ

Суть экспертизы состояла в том, что в двигателе поменяли масло, опечатали сливные и заливные пробки и шуп, после чего рекомендовали проехать 400 км и замерить расход. Завершить тест не удалось: загорелась аварийная лампа давления масла. «Каренс» вернулся в «Восток-Авто» на эвакуаторе. Контрольные замеры показали: в двигателе осталось всего 0,32 л масла – за 400 км он съел почти все! «Говорить о негодности автомобиля пока преждевременно, ведь перерасход масла не является существенным недостатком», – безапелляционно заявил инженер по гарантии, попросив оставить машину для дополнительной диагностики. Ничего ведь не стучит! Об этом даже письмо составили за подписью директора. В нем и дополнительную экспертизу предложили. Она состоялась в некоем ООО «ИНТЭКС-А», действующем под крылом Московского автомобильно-дорожного института. Николай вместе с экспертом проехал 240 км по МКАД в щадящем режиме, после чего тот произвел какие-то сложные расчеты и пришел к выводу: расход на 1000 км составляет 0,83 л. А это, дескать, «в рамках нормативных требований». Никаких нарушений нет.

Николай обратился в редакцию: ничего не оставалось, как подготовить исковое заявление в суд. В это время Б. позвонили из сервиса: можете забрать из ремонта магнитолу. Это было похоже на издевательство: после шести месяцев тишины предлагают наслаждаться музыкой! Только вот машина не на ходу...

ПРЕДЪЯВИТЕ ДОКАЗАТЕЛЬСТВА

Исковое заявление направили в Лыткаринский суд Московской области. В нем содержалось требование о расторжении договора и возврате денежных средств. Представители «Восток-Авто» не соглашались: мол, расход масла укладывается в нормы завода-изготовителя и заключение эксперта ООО «ИНТЭКС-А» подтверждает это. Наша позиция заключалась в том, что «Каренс» был изначально продан с изъяном – без маслосъемных колец, в результате чего расход масла резко превышает допустимые пределы: почти 6 л на 1000 км! В ходе ремонта недостаток устранен не был. Кроме того, мы обратили внимание на несовершенство экспертизы: машину проверяли в щадящем режиме, а не в реальном и оценивали по Нормам расхода топлив и смазочных материалов на автомобильном транспорте – документу, не имеющему никакого отношения к определению допустимого расхода масла при оценке ее технического состояния.

Суд с этой позицией согласился и назначил судебную экспертизу в НАМИ. А там установили: признаков нарушения условий эксплуатации не обнаружено; утечка масла в местах соединения деталей двигателя не установлена. Неужто масло испаряется? Нет, все намного проще. Причиной повышенного расхода стало «попадание масла в камеру сгорания», то есть угар. И еще было отмечено, что исследование, проведенное специалистом ООО «ИНТЭКС-А», «не может отражать объективную картину расхода масла автомобилем, так как проведено с использованием ненадлежащих документов и в неправильных условиях». Мы были правы.

Изучив все доказательства, суд обязал «Восток-Авто» вернуть Б. сумму, уплаченную за автомобиль, неустойку за просрочку требований о расторжении договора, расходы по оплате экспертизы. Всего суд обязал ООО «Восток-Авто» выплатить чуть больше миллиона рублей (при стоимости автомобиля 620 тыс. руб.). Дополнительно в доход государства взыскали штраф в размере 540 тыс. руб.

Ответчики направили жалобу в Московский областной суд. Там сумму неустойки снизили с 341 до 100 тыс. руб.; остальная часть решения осталась в силе.

Через полтора года судебных разбирательств потребитель отстоял свое право на достойную компенсацию. Автосалон же получил урок (который, будем надеяться, пойдет на пользу не только ему): к потребителям надо относиться с уважением, исполнять их законные требования. Если бы руководители «Восток-Авто» исходили из этого и попытались решить проблему квалифицированно и честно, выиграл бы не только клиент, но и дилер.

Покупатель потерял полтора года, продавец – заметную сумму. А всего-то нужно было проявить уважение к клиенту. От этого в конечном итоге выигрывают обе стороны.