



606860, Нижегородская область, г. Ветлуга

ОТВЕТ НА ПРЕТЕНЗИЮ

Уважаемый Александр Владимирович!

Благодарю Вас за сотрудничество с ИП Смирнова Т.В!

Я внимательно ознакомилась с Вашей претензией от 28.08.2023г. о возврате уплаченных денежных средств в размере 19 350 рублей за некачественный ремонт, причиненный ущерб в размере 152 048 рублей, возмещение расходов по составлению заключения эксперта в размере 30 000 рублей, полученным мною 5 сентября 2023 года и считаю необходимым сообщить следующее:

В своей претензии Вы ссылаетесь, что 10 июля 2023 года между ИП Смирнова Т.В. и Сапожниковым А.В. был заключен договор по оказанию услуг по проведению ремонта т/с Хендай Гранд Старекс, общей стоимостью 19 350 рублей, Заказ-наряд ЗН-018456-А. Оплата была произведена. Согласно ФЗ № 2300 Закона «О защите прав потребителей» (далее - Закон), ст.4. Качество товара (работы, услуги): продавец обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

Как Вы указываете далее, при эксплуатации а/м был выявлен недостаток оказанной услуги, а именно - перестал работать двигатель.

С целью выявления недостатка Вы обратились к специалистам ООО «Стандарт оценка», которыми было составлено «Заключение специалиста № 1908» (далее – Заключение). О проведении исследования Вы не сообщили ИП Смирновой Т.В., тем самым ограничив возможность присутствия ИП Смирновой Т.В. при осмотре автомобиля техническими специалистами ООО «Стандарт оценка».

Касаемо «Заключения специалиста № 1908» считаю необходимым сообщить следующее:

а). на стр. 7 Заключения специалист указывает: «...сломана лопасть вакуумного насоса тормозов...Метка на звездочке ТНВД выставлена неправильно...» - смещение меток ТНВД вполне закономерный эффект при перескакивании цепи ГРМ по звездочкам, что и обнаружил специалист, поскольку осматривал уже неисправный двигатель.

Однако, специалист «умалчивает» о следующем факте – из автосервиса ИП Смирновой Т.В. после ремонта Ваш автомобиль уехал своим ходом и исправно проехал после ремонта 734км, что подтверждает и специалист на стр.14 Заключения.

Данный факт указывает на то, что после ремонта в автосервисе ИП Смирновой Т.В. автомобиль находился в исправном состоянии и поломка произошла уже только после пробега автомобилем 734км по причине перескакивания цепи по звездочкам.

б). Специалист верно указывает на стр.14 Заключения, что: «...средний ресурс цепи ГРМ 150000км...». При этом на одомере автомобиля на момент осмотра специалистом пробег

составил 190013км, что значительно превышает средний ресурс цепи ГРМ. Однако, Исполнитель (ИП Смирнова Т.В.) **не обязан** (да и физически не может) следить за техническим состоянием двигателя автомобиля, данная обязанность возложена на владельца автомобиля.

в). в Заказ-наряде ЗН-018456-А, в разделе «Неисправности автомобиля (со слов клиента)» имеется запись о заказанных Вами в автосервисе ИП Смирновой Т.В. работах: «выявить течь масла...», то есть, **Вы не заказывали** ИП Смирновой Т.В. проведение диагностики двигателя, что и не делалось по вышеуказанной причине.

г). на стр.16 Заключения в разделе «Выводы» специалист указывает, что: «...На автомобиле...необходимо провести замену вакуумного насоса тормозов, рокеров, клапанной крышки, **топливной форсунки четвертого цилиндра**, цепей ГРМ...».

В калькуляции ремонта на стр.13 специалист указывает стоимость детали: «РАСПЫЛ ФОРС ЦИЛ 4» (распылитель форсунки) каталожный номер 388004A500 в размере 82052 рубля. Сумма явно **сильно завышена**, поскольку при простом сопоставлении цены детали с каталогом exist (<https://www.exist.ru/Price/?pcode=338004A500>), стоимость форсунки в сборе составляет 28828руб., а никак не 82052руб., как указывает специалист:

Предложения для Hyundai/Kia 33800-4A500 Уровень цен: Интернет

НАИМЕНОВАНИЕ	В НАЛИЧИИ	СРОК ПОСТАВКИ	ЦЕНА
ЗАПРОШЕННЫЙ АРТИКУЛ			
Hyundai/Kia 33800-4A500 Форсунка топливная	<input checked="" type="checkbox"/>	Чт 10:00	28 828 Р
	<input checked="" type="checkbox"/>	Вт 10:00	43 966 Р
НА СКЛАДЕ			
Bosch F 00V C01 352 Клапан в форсунку	<input checked="" type="checkbox"/>	Вт 10:00	7 184 Р
	<input checked="" type="checkbox"/>	Чт 10:00	5 951 Р

А стоимость указанной специалистом детали - распылитель (внутренняя деталь форсунки) составляет всего 6829 руб.:

ДЕТАЛИ, СОДЕРЖАЩИЕСЯ В ЗАПРОШЕННОМ АРТИКУЛЕ

Bosch 0.....82	Распылитель форсунки	<input checked="" type="checkbox"/>	Вт 10:00	6 829 Р
		<input checked="" type="checkbox"/>	Чт 10:00	4 947 Р

И это только по стоимости одной запасной части из калькуляции специалиста. Откуда специалист получил такие завышенные цены на запчасти, неизвестно, специалист в Заключении не указывает источник информации о ценах. То есть, весь расчет калькуляции по стоимости запасных частей **недоуверенный**.

ИП Смирнова Т.В. не может принять во внимание «Заключение специалиста № 1908» от 19.08.23, проведенное специалистом ООО «Стандарт Оценка» Жариковым Ю.В. по следующим обстоятельствам:

1. ИП не было извещено о дате проведения осмотра автомобиля.
2. Перед специалистом не были поставлены вопросы для исследования.
3. Причинно-следственная связь между проведенными работами в ИП Смирнова Т.В. и недостатком «двигатель перестал работать» не установлено.
4. Техническим специалистом сделаны выводы по замене деталей автомобиля, которые не имеют отношения к Вашему обращению – «течь масла».

5. Цены на запасные части сильно завышены и не соответствуют средним ценам на приобретение таких деталей в РФ.

Далее в своей претензии Вы ссылаетесь на нормы статьи 29 Закона, в которой указано, что потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договор срок недостатки выполненной работы не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от договора, если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы. Потребитель также вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы.

ИП Смирнова Т.В. не может признать Ваши требования и считает, что исполнило надлежащим образом требования Закона.

Вами был подписан договор оказания услуг – ЗН 018-456-А от 10 июля 2023 года. Причиной обращения, указанной в ЗН, с ваших слов, **послужила течь масла.**

ИП Смирнова Т.В. провело работы - снятие и установка комплекта цепи ГРМ, снятие/установка поддона ДВС, слесарные работы. Работы были выполнены в срок и приняты вами по качеству, о чем свидетельствует ваша подпись.

Как следует из указанного Заказ-наряда, ИП Смирнова Т.В. предоставляет гарантии на работы 1 год или 10 000 км, гарантия на оригинальные ЗЧ, приобретенные на СТО - 6 месяцев.

Позвольте пояснить Вам, что ИП Смирнова при рассмотрении гарантийных претензий выполняет действия, позволяющие установить явился ли причиной возникновения претензии дефект, на устранение которого распространяются гарантийные обязательства, т.е. имелся ли данный дефект в автомобиле в момент передачи его после ремонтных работ.

Относительно указанного в Вашей претензии недостатка, а именно - двигатель перестал работать, ИП Смирнова Т.В. поясняет, что не имела возможности установить (по причине Вашего отказа по предоставлению автомобиля для проведения осмотра, диагностики и исследования), вызвана ли указанная Вами неисправность недостатками запасных частей или проведенных работ, или появилась в результате эксплуатации Вашего автомобиля 2008 года выпуска с пробегом 189 279 км.

Вы не сообщили ИП Смирнова Т.В. о дате проведения осмотра с целью присутствия при осмотре автомобиля техническими специалистами.

Правовые основания.

В силу ст. 15 ГК РФ лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере. Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

ИП Смирнова Т.В. полагает, что отсутствует причинно-следственная связь между ремонтными работами по ЗН от 10.07.23 и возникшим впоследствии недостатком автомобиля.

Работы по ЗН были выполнены своевременно и приняты вами, о чем свидетельствует Ваша подпись.

В соответствии со ст. 309 ГК РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований – в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями

Согласно п. 1 ст. 730 ГК РФ по договору бытового подряда подрядчик, осуществляющий соответствующую предпринимательскую деятельность, обязуется выполнить по заданию гражданина (заказчика) определенную работу, предназначенную удовлетворять бытовые или другие личные потребности заказчика, а заказчик обязуется принять и оплатить работу. К отношениям по договору бытового подряда, не урегулированным названным кодексом, применяются законы о защите прав потребителей и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними (п. 3 ст. 730 ГК РФ).

Статья 737 ГК РФ, проводит различие между недостатками результата работы и существенными недостатками, устанавливая правомочия заказчика на отказ от исполнения договора подряда при наличии существенных недостатков результата работы и в зависимости от того, были или не были выполнены подрядчиком требования, предъявленные заказчиком в соответствии с законом.

Согласно преамбуле Закона о защите прав потребителей под существенным недостатком товара (работы, услуги) понимается неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

С учетом приведенных выше норм права при разрешении Вашего требования о расторжении договора подряда и возмещении убытков, ИП Смирнова Т.В. полагает, что в настоящий момент недостатки выполненных ИП работ не установлены, также не установлены существенные недостатки, которые позволяют Вам требовать расторжения договора в соответствии со ст. 29 Закона.

При таких обстоятельствах ИП Смирнова Т.В. не находит правовых оснований для удовлетворения вашей претензии.

Однако, Вы можете обратиться в ИП Смирнова Т.В. для проведения диагностики Вашего автомобиля и установления причин нерабочего двигателя в часы работы СТО на возмездной основе.

11 сентября 2023 года

ИП Смирнова Т.В. _____