

Генеральному директору
ООО "Немецкий дом Балашиха" 143912, Московская область,
г. Балашиха, Западная коммунальная зона, ш. Энтузиастов 11А
от

ПРЕТЕНЗИЯ

Я, , 23 апреля 2011г. приобрел у ООО «Мэйджор Авто Комплекс» официального дилера (представителя) "Фольксваген Груп Рус" (Volkswagen) — генерального импортера концерна Volkswagen в Российской Федерации (далее РФ), автомобиль марки Volkswagen модели POLO SEDAN серого цвета, VIN: XW, в комплектации «Highline», что подтверждается отметкой в сервисной книжке с печатью продавца (Приложение 1 к данному требованию).

На момент подачи претензии (20 сентября 2014), пробег автомобиля составляет 67000км. Всё необходимое регламентное техническое обслуживание проводилось в соответствии с программой технического обслуживания (далее ТО), представленной заводом-изготовителем в сервисной книжке, руководстве по эксплуатации, о чем свидетельствуют отметки в сервисной книжке автомобиля сделанные специалистами дилерских сервисных центров.

В процессе эксплуатации автомобиля мною были обнаружены следующие неисправности (недостатки), которые существенно влияют на дальнейшую нормальную эксплуатацию автомобиля, а именно:

- Металлические стуки из передней части а/м моторного отсека (двигателя).
- Вибрация ДВС.
- Потеря мощности.

Основываясь на ТРП №2032955/3, в котором производитель дал рекомендацию для ОД о замене шатунно-поршневой группы на модернизированную, при появлении подобных неисправностей, можно предположить, что причиной этих неисправностей является повышенный износ шатунно-поршневой группы и блока цилиндров, не пропорциональный пробегу автомобиля с данным ДВС. Данная проблема проявляется уже в течение первого года его эксплуатации и при незначительном пробеге, что даёт основания предполагать наличие брака в производстве либо конструктивного просчета при проектировании ДВС. Изложенные доводы подтверждает диагностика, проведенная в ООО "Пегас-Авто+" по заказ-наряду ПАП0036774 от 03.10.2013 г. (Приложение 2 к данному требованию).

По факту проведенной диагностики было выявлено нарушение в работе поршневой группы, а именно, сильный, недопустимый разброс компрессии в ДВС по цилиндрам, что говорит о критическом износе поршневой группы. В данный момент, это приводит к расходу масла в ДВС, чего ранее не наблюдалось.

Всё вышеизложенное доказывает наличие брака в производстве либо конструктивного просчета при проектировании данного ДВС и что данный товар имеет недостаток, возникший до момента передачи товара потребителю.

Исходя из вышеизложенного и на основании п.1, п.2 ст.18 и п.6 ст.19 Закона о защите прав потребителей РФ (далее ЗоЗПП РФ), где описано право потребителя в случае выявления существенных недостатков предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, **также беру во внимание ответ клиентской службы марки Volkswagen** на обращение в горячую линию Volkswagen №590099 от 02.08.2013, в котором говорится, что «компания пошла навстречу владельцам автомобилей Поло Седан, и в случае обнаружения подобных шумов двигателя осуществляется их устранение на безвозмездной основе и по окончании гарантийного периода».

Требую:

- безвозмездно и в кратчайшие сроки, но не позднее 20-ти календарных дней от даты получения данного требования (п.1 ст.20 ЗоЗПП РФ), **устранить возникшие неисправности.**

В случае если будет принято решение о проведении проверки качества (экспертизы), прошу заблаговременно письменно проинформировать меня о месте и времени ее проведения для реализации мной права (п.5 ст.18 ЗоЗПП РФ) участвовать при проведении проверки или экспертизы товара. После завершения назначенной проверки качества прошу передать мне копии актов, заключений по каждой проблеме, выявленной при диагностике, в том числе, протокол ведомого контроля (распечатку диагностического стенда) до того, как будет произведен сброс ошибок; результаты измерений компрессии в цилиндрах и прочее.

Хочу проинформировать, что за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Так же, прошу провести безвозмездное обслуживание автомобиля в рамках открытых сервисных акций по данному автомобилю, если таковые имеются.

Приложения:

Приложение 1 – Копия первого листа сервисной книжки автомобиля.

Приложение 2 – Копия заказ-наряда ПАП0036774 от 03.10.2013.

Дата: _____ 2014 г.

_____ (подпись)