Ответ на претензию по ремонту: сроки, расчёт, что признаём

Кейс: замена ремня ГРМ с роликами, цена работы по договору — 14 500 ₽, гарантийный срок, установленный исполнителем, — 90 дней. Документ собран агентом из претензии, заказ-наряда, приёмо-сдаточного акта и переписки. Подпись и решение — за руководителем сервиса.
Данные кейса сконструированы: объект, объёмы, цены и номера придуманы. Нормы, формы документов и ставки — настоящие.

Что произошло по датам

Дата	Событие	Документ
12.10.2026	Автомобиль выдан клиенту, работы приняты, гарантийный срок 90 дней начался	заказ-наряд № 214, акт приёма-сдачи
27.10.2026	Обращение: «стук в районе привода». Требование — безвозмездное устранение недостатка (п. 1 ст. 29 Закона № 2300-1)	претензия, фото, видео
28.10.2026	Осмотр в сервисе, недостаток подтверждён, срок устранения назначен потребителем — 10 календарных дней (ст. 30)	акт осмотра
12.11.2026	Работы по устранению закончены, автомобиль выдан	наряд на гарантийный ремонт

Срок и расчёт: что говорит закон

Что считаем	Норма	Значение в кейсе
Срок устранения недостатка	ст. 30: разумный срок, назначенный потребителем	10 календарных дней — до 06.11.2026
Просрочка	по факту выдачи 12.11.2026	6 дней
Неустойка за день	п. 5 ст. 28: 3 % цены выполнения работы	435,00 ₽ в день (14 500 × 3 %)
Неустойка за просрочку	п. 5 ст. 28 через ст. 30	2 610,00 ₽ (435 × 6)
Потолок неустойки	п. 5 ст. 28: не более цены отдельного вида работы	14 500,00 ₽ — не достигнут
Срок ответа на требование об уменьшении цены	п. 1 ст. 31 — десять дней	не применялся: требование было об устранении

Что признаём и что оспариваем

Пункт требования	Позиция сервиса	Основание
Просрочка устранения на 6 дней	Признаём, 2 610,00 ₽ перечисляем	ст. 30, п. 5 ст. 28
Требование заменить автомобиль	Оспариваем: такого требования при недостатке работы закон не даёт	п. 1 ст. 29 — закрытый перечень
Возмещение эвакуатора 6 000 ₽	Оспариваем: автомобиль передвигался сам, расходы не вызваны недостатком	п. 1 ст. 29, ст. 15 ГК РФ
Причина недостатка	Работа или деталь клиента — вопрос экспертизы; в наряде деталь клиента указана отдельной строкой	п. 4 ст. 29: при гарантийном сроке доказывает исполнитель

Что нужно было получить на приёмке, чтобы спор шёл по документам

• Приёмо-сдаточный акт с комплектностью, видимыми повреждениями и фото-описью — Правила № 780 требуют этого с 01.09.2025.

• В договоре — перечень запасных частей и материалов с ценой и количеством, включая детали клиента: иначе не доказать, чья деталь вышла из строя.

• Гарантийный срок на работы и правила эксплуатации — в том же документе: при гарантии исполнитель отвечает, если не докажет нарушение правил использования (п. 4 ст. 29).

Итог: ответ отправлен в срок, признанная сумма — 2 610,00 ₽, остальное оспорено по пунктам. Ни одно число здесь не является замером эффекта от внедрения: это расчёт по документам кейса.