

*Чем хуже погода – тем больше аварий и... претензий к автостраховщикам. Как добиться восстановления пострадавшей машины с наименьшими затратами времени и нервов? Разберем самые распространенные проблемные ситуации из практики.*

### ***Если страховщик жалеет денег***

Одна из самых частых жалоб – на «жадность» автостраховщиков. Так, например, москвичке Елене при первой встрече – на месте ДТП – приехавший сотрудник страховой пообещал, что по ОСАГО выплатят 35 тысяч рублей. После окончательного оформления документов сумма «усохла» до 23 тысяч. А в автосервисе развели руками: меньше чем за 40 тысяч отремонтировать не возьмемся. Что делать в таком случае?

Ответ дает статья 12 Закона «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (Федеральный закон от 25.04.2002 №40-ФЗ, последняя редакция – от 11.07.2011). Согласно пункту 4, если у страховщика и потерпевшего имеются разногласия о размере страховой выплаты, СК обязана организовать по просьбе автовладельца независимую оценочную экспертизу. Такая экспертиза должна быть проведена в срок не более чем пять рабочих дней со дня обращения потерпевшего, кроме случаев, когда автовладелец и страховщик согласовали иной срок (п. 3 ст. 12).

Если СК «тянет резину», вы можете провести независимую экспертизу за свой счет, представить заключение страховщику и потребовать возмещения ваших расходов на оплату экспертизы. Ссылайтесь на п. 5 ст. 12 упомянутого закона.

Что касается страхования каско, то специального закона о нем не существует – применяются общие нормы о страховании, предусмотренные главой 48 Гражданского кодекса РФ. А также могут использоваться положения Закона об ОСАГО – по аналогии. Если вы не согласны с суммой выплат, назначенных страховщиком в рамках каско, можете смело использовать алгоритм, описанный выше.

Совет: если вы самостоятельно обращаетесь за оценочной экспертизой, практикующие адвокаты рекомендуют предварительно направить в СК телеграмму-уведомление о дате и месте проведения экспертизы.

Для справки: максимальный размер страховой выплаты в случае повреждения автомобиля по ОСАГО на сегодня составляет 120 тысяч рублей. При страховании каско страховая сумма определяется конкретным договором страхования.

### ***Сколько можно ждать?***

Даже те, кто готов примириться с суммой страховой выплаты, часто жалуются на типичную проблему номер два: затягивание перевода денег. На практике это нередко выливается в долгие месяцы. Что говорит закон?

Если вам положена выплата по ОСАГО, то страховщик обязан рассмотреть документы, принять решение и обеспечить перевод денег в течение 30 календарных дней (ст. 13 Закона «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»). За каждый день просрочки автовладельцу «капает» неустойка в размере одной семьдесят пятой ставки рефинансирования Центробанка РФ (на сегодня эта ставка составляет 8,25% годовых).

Чтобы расшевелить медлительного страховщика, специалисты советуют оформлять претензию со ссылкой на данные правила. Также указывайте, что в случае если ваши требования не будут выполнены в установленный законом срок, вы обратитесь в соответствующие контрольно-надзорные органы и далее в суд. К упомянутым органам относится, в частности, Росстрахнадзор, куда можно отправить жалобу на страховую компанию, в том числе по электронной почте (как показывает практика, сейчас чиновники нередко более внимательно и оперативно реагируют именно на такой «продвинутый» способ обращений).

Сроки выплат по каско определяются правилами страхования, которые являются приложением к договору с конкретной компанией-страховщиком. В случае нарушения

сроков вы также можете применять описанный алгоритм. При этом требование о неустойке обосновывается статьей 395 ГК РФ. Согласно ей размер неустойки равен ставке рефинансирования ЦБ РФ.

### ***Если машина застряла в ремонте***

Закон об ОСАГО предусматривает, что страховщик по согласованию с потерпевшим и на условиях, указанных в договоре, может в счет страховой выплаты организовать ремонт поврежденного авто. При каско ремонт нередко прописывают в договорах «автоматом». И почти каждый третий автовладелец сталкивается с третьей основной проблемой: затягиванием сроков ремонта.

Кстати, эксперты отмечают, что ничего удивительного здесь нет. Автосервисы нередко задвигают «страховые» автомобили на задний план, потому что понимают: по договору с СК вы жестко привязаны к этой ремонтной фирме, никуда от нее не уйдете, так что бороться за клиента нет необходимости. А вот как бороться за свои права самому «страховому» клиенту?

Если изначально вам не выдали заказ-наряд со сроком выполнения ремонтных работ и этот срок не прописан в правилах страхования, действуем так. Сначала ожидаем окончания ремонта в течение разумного срока, который зависит от характера повреждения авто (в среднем это обычно может занимать максимум до месяца). Затем передаем претензию страховщику с указанием, что обязательство, не исполненное в разумный срок, должно быть выполнено в течение 7 дней со дня предъявления требования на основании ст. 314 Гражданского кодекса РФ. Также упоминаем, что при нарушении ваших прав и предписаний закона к разбирательству будут привлечены соответствующие контрольно-надзорные органы (см. выше) и суд.

На заметку: некоторые адвокаты, в частности, руководитель юридической службы Союза потребителей РФ Антон Недзвецкий, считают, что в такой ситуации также можно обращаться с претензией непосредственно в автосервис. Согласно Преамбуле к Закону «О защите прав потребителей» потребителем является, в том числе, гражданин, который непосредственно использует результаты работ и услуг для собственных нужд, даже если лично не заключал договор с исполнителем. Исходя из этого, автовладелец вправе требовать от сервиса своевременного ремонта и выплаты неустойки за просрочку, ссылаясь на ст. 28 Закона о правах потребителей.

**Источник: РАПСИ, 09.11.11**

**Автор: Добрюха А.**