

МКАД, 84-км, ТПЗ "Алтуфьево", вл. 5, стр. 1,
Московская обл., Мытищинский р-н,
Россия, 141031
Тел.: +7 (495) 258 34 65 Факс: +7 (495) 258 34 66

Национальный союз защиты
прав потребителей
Председателю
Шапкину П.С.

В ответ на обращение исх. №405 от 05.12.16 г.
(вх. № 16-12-6806 от 05.12.2016 г.)

Исх. № 16-12-5630

«27» декабря 2016 года

Уважаемый господин Шапкин!

Мы внимательно ознакомились с Вашим обращением (исх. № 405 от 05.12.2016 года), полученным нами по факсу 05.12.2016 года (вх. 16-12-6806 от 05.12.2016 года, далее – Обращение) касательно отказа тормозов (из механизма рабочей тормозной системы правого заднего колеса на ходу вылетела наружная тормозная колодка) по причине эксплуатации принадлежащего Вам автомобиля TOYOTA LAND CRUISER PRADO, 2006 года выпуска (далее – Автомобиль) с изношенными тормозными колодками (ввиду несвоевременного проведения периодического технического обслуживания автомобиля). В Обращении Вы также предлагаете предусмотреть техническое решение, исключающее возможность вылета на ходу изношенной тормозной колодки, кроме того, предлагаете обязать владельцев автомобилей перед поездкой контролировать состояние тормозных колодок автомобиля, а также считаете целесообразным в случае не прохождения своевременно технического обслуживания, запрещать использование данных автомобилей, в связи с чем, предлагаете обязать сотрудников ГИБДД проверять у владельцев автомобилей TOYOTA наличие сервисной книжки и отметок о прохождении.

В ответ на Ваш Запрос ООО «Тойота Мотор» готово сообщить следующее.

Прежде всего, позвольте Вас проинформировать о том, что ООО «Тойота Мотор» является уполномоченным импортером автомобилей марки TOYOTA¹, основная деятельность которого заключается в ввозе и распространении на территории Российской Федерации автомобилей, запасных частей и аксессуаров марки TOYOTA через дилерскую сеть.

Общество не реализует автомобили, запасные части и аксессуары марки TOYOTA по договорам розничной купли-продажи конечным потребителям и не оказывает услуги по ремонту и техническому обслуживанию автомобилей.

Реализацией автомобилей марки TOYOTA по договорам розничной купли-продажи, а также ремонт и техническое обслуживание автомобилей занимаются Уполномоченные Дилеры/Уполномоченные Партнеры Тойота (далее совместно – Дилеры), которые являются отдельными юридическими лицами, самостоятельно выстраивающими взаимоотношения с клиентами и самостоятельно отвечающими по своим обязательствам в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Дополнительно, позвольте также отметить, что Изготовитель с целью проведения ремонта и технического обслуживания автомобиля марки TOYOTA рекомендует обращаться к Дилерам, поскольку у Дилеров обслуживание автомобиля осуществляют профессиональные механики высокой квалификации, владеющие последними технологическими достижениями в области обслуживания автомобилей марки TOYOTA, для обслуживания автомобиля Дилеры используют Оригинальные

¹ За исключением автомобилей TOYOTA CAMRY, TOYOTA RAV4 и TOYOTA LAND CRUISER 150 (PRADO) российской сборки.

запасные части² Тойота, которые имеют такое же высокое качество, как те, которые были изначально установлены на Автомобиле TOYOTA. Регулярное проведение квалифицированного технического обслуживания позволит поддержать такие качества, как работоспособность и надежность, заложенные конструкторами в принадлежащий Вам автомобиль TOYOTA.

Отвечая по существу Вашего Обращения, позвольте обратить Ваше внимание на то, что в соответствии с Руководством по гарантийному обслуживанию автомобиля TOYOTA, которое передается Дилерами каждому владельцу автомобиля марки TOYOTA одновременно с новым автомобилем, тормозные колодки и диски относятся к расходным материалам, которые подвержены естественному износу и требуют замены по прошествии определенного времени и (или) пробега автомобиля, и, соответственно, подлежат проверке и, при необходимости, замене в ходе проведения Периодического технического обслуживания³ автомобиля. Таким образом, Изготовитель рекомендует менять тормозные колодки по мере их износа, когда остаточный ресурс является предельно допустимым.

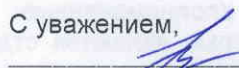
Кроме того, согласно положениям, отраженным в Руководстве пользователя (владельца) автомобиля [которое в том числе содержит информацию касательно безопасного и эффективного использования и обслуживания автомобиля марки TOYOTA], Изготовитель рекомендует в случае, если во время движения владелец автомобиля TOYOTA услышит визжащий или скрипящий звук немедленно проверить и заменить тормозные колодки. Кроме того, как также указывает Изготовитель, следует избегать продолжения движения с предупреждающим звуком. Также, в разделе «Самостоятельное техническое обслуживание» Руководства пользователя (владельца) автомобиля марки TOYOTA предоставлены следующие рекомендации для владельцев касательно периодичности проверки и замены тормозных колодок: Проверка тормозных колодок и дисков должна проводиться каждые 10 000 км пробега или 6 месяцев в зависимости от того, что наступит раньше.

Таким образом, по мнению ООО «Тойота Мотор», Изготовителем в упомянутых документах до сведения владельцев автомобилей марки TOYOTA доводятся все необходимые рекомендации касательно безопасной и эффективной эксплуатации автомобиля, в том числе, содержатся необходимые рекомендации касательно периодичности проверки и замены тормозных колодок автомобиля.

В заключение позвольте отметить, что мы также ознакомились с предложениями, изложенными Вами в Обращении, касательно запрещения использования автомобилей, в случае не прохождения своевременно технического обслуживания автомобиля марки TOYOTA и обязанности сотрудников ГИБДД проверять у владельцев автомобилей марки TOYOTA наличие сервисной книжки и отметок о прохождении, однако, позвольте отметить, что решения по указанным вопросам находятся вне компетенции Общества (поскольку находятся в компетенции соответствующих государственных органов). Вместе с тем, позвольте отметить, что, как уже было указано выше в настоящем письме Общества, рекомендации Изготовителя касательно порядка и периодичности проведения периодического обслуживания автомобиля марки TOYOTA содержатся в Руководстве по гарантийному обслуживанию автомобиля, а также в Руководстве пользователя (владельца) автомобиля, передаваемых каждому покупателю автомобиля Тойота при приобретении автомобиля у Дилера. Согласно рекомендациям Изготовителя регулярное проведение квалифицированного технического обслуживания автомобиля позволит поддерживать его работоспособность, безопасность и надежность, заложенные в него конструкторами.

Надеемся, что представленная информация окажется для Вас полезной.

С уважением,


Сиротнина Наталия
Старший специалист по работе с клиентами
ООО «Тойота Мотор»

² Оригинальные запасные части TOYOTA означают запасные части, произведенные изготовителем или для изготовителя по его поручению / заказу производителем оригинальных запасных частей под его контролем, распространяемые уполномоченным импортером / дистрибьютором изготовителя и маркируемые товарным знаком TOYOTA. Для целей Руководства по гарантийному обслуживанию автомобиля TOYOTA под термином «оригинальные» запасные части также понимаются «идентичные» запасные части (как этот термин определен в Руководстве по гарантийному обслуживанию).

³ Периодическое техническое обслуживание автомобиля марки TOYOTA согласно Руководству по гарантийному обслуживанию означает регулярно проводимые осмотры, проверки, регулировки, замену масла, охлаждающей и других технических жидкостей и смазок, а также периодические замены расходных деталей и материалов, которые требуются к замене по прошествии определенного времени и (или) пробега автомобиля марки TOYOTA.