

Что делать, если сумма страхового возмещения по ОСАГО не покрывает расходы на ремонт вашего автомобиля?

Определенный процент водителей рано или поздно сталкивается с неприятной ситуацией, когда **попадают в аварию**. «**Что делать?!**» – этот вопрос, как правило, первый посещает каждого участника дорожно-транспортного происшествия (ДТП).

К сожалению, от этого никто из нас не застрахован. Во-первых, нужно успокоиться и не давать волю эмоциям. После чего необходимо обозначить место столкновения знаком и оценить состояние здоровья пострадавших (если таковые имеются), **сделать фотографии повреждённых автомобилей и места ДТП**. Оформить **ДТП** по Европротоколу, а если **авария** серьёзная или её обстоятельства вызывают споры — вызывать сотрудников ДПС.

В течение следующих пяти рабочих дней водителю (потерпевшему), следует обратиться в свою страховую организацию или страховую организацию виновника (в случае отсутствия у него полиса ОСАГО). **Важно помнить, что виновная в аварии сторона тоже обязана предоставить извещение о происшествии в свою страховую организацию в течение 5 рабочих дней** (п. 2 ст. 11.1 Федерального закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (далее - Закон № 40-ФЗ)).

В данной статье мы на примере одного из пострадавших, хотим осветить наиболее правильный алгоритм взаимодействия со страховой организацией.

Гражданин Н. (далее потребитель) попал в ДТП, после оформления всех необходимых документов в Госавтоинспекции, он незамедлительно (в этот же день!) сообщил о страховом событии в страховую организацию, где данный факт был зарегистрирован, после чего потребитель был приглашен в офис страховщика для формирования пакета документов по страховому случаю. В соответствии с п. 21 ст. 12 Закона № 40-ФЗ, после подачи заявления на выплату и всех необходимых документов в течение 20 календарных дней, страховая организация будет обязана выдать потребителю направление на ремонт, выплатить деньги или предоставить письменный мотивированный отказ в выплате компенсации. Максимальный срок ремонта составляет 30 рабочих дней и исчисляется с того момента, как потерпевший передаст транспортное средство на станцию технического обслуживания (или передаст страховщику для организации транспортировки, если машина не на ходу).

Спустя 2-3 дня потребителю была предложена денежная сумма для осуществления ремонта его автомобиля с последующим подписанием соглашения об урегулировании страхового случая, однако данная денежная сумма не устроила Гражданина Н., так как она не покрывала стоимость проведения ремонта автомобиля, поэтому он потребовал от страховой организации выдать направление на ремонт своего автомобиля с последующей оплатой восстановительного ремонта.

На следующий день сотрудник страховой компании сообщил Гражданину Н., о том, что направление на ремонт его автомобиля находится у ИП «Иванов» (далее - автосервис), который уполномочен компанией выполнять функции технической станции и осуществлять ремонт автомобилей повреждённых в результате ДТП.

Потребитель в этот же день представил транспортное средство в автосервис для проведения ремонта. Однако, там отказались принять автомобиль на ремонт, мотивировав свой отказ тем, что сейчас они могут только осмотреть транспортное средство, и возьмут на ремонт после согласования сметы со страховой организацией. На требование потребителя предоставить ему письменное подтверждение того, что он представлял свой поврежденный транспорт в автосервис для ремонта, также ответили отказом.

К сожалению, законодательно данный факт никак не урегулирован. Автосервис не обязан потребителю выдавать подобных справок. Кроме того, это и не должно волновать потребителей. Не надо нервничать, для собственного спокойствия можно

зафиксировать ситуацию на видео. А дальше остается просто ждать, когда автосервис и страховая компания решат вопрос о стоимости работ.

Однако, как вести себя дальше в сложившейся ситуации Гражданин Н. не знал, поэтому вынужден был обратиться за консультацией к специалистам Российского союза автостраховщиков (далее РСА) и специалистам Управления службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг, Центральный банк РФ (далее – Управление Центрального Банка РФ), и правильно сделал.

Выслушав все рекомендации, Гражданин Н. сразу же обратился в страховую организацию с письменной претензией, в которой выдвинул требование о принятии своего автомобиля на ремонт.

Кроме того, он параллельно отправил жалобы на действия, бездействия страховой организации в Управление Центрального Банка РФ (630099, г. Новосибирск, Красный пр-т, д. 27, тел.: (383) 217-64-32, 8-800-300-30-00, 8-499-300-30-00; www.cbr.ru) и в РСА (115093, г. Москва, ул. Люсиновская, д. 27, строение 3 (м. Добрынинская), тел.: 8(495) 771-69-44 факс 8(495) 771-69-44 доб.1338 8(499) 236-16-07, э/п request@autoins.ru rsa@autoins.ru).

Гражданин Н. неоднократно пытался урегулировать вопрос со страховой организацией по вопросу ремонта своего автомобиля, однако никакого результата так и не добился.

Через месяц после подачи жалоб, Гражданину Н. позвонили со страховой компании и предложили предоставить свой автомобиль на дополнительный осмотр в автосервис, где специалисты указали эксперту страховой компании на дополнительные повреждения и составили смету по ремонту автомобиля.

Примерно в это же время пришел ответ с Управления Центрального Банка РФ, в котором содержались нормы законодательства по урегулированию данной ситуации и информация о том, что была проведена проверка по данному факту, и приняты соответствующие меры.

В результате страховая компания все же предложила гражданину Н. денежную сумму, размер которой достаточно покрывал все расходы на ремонт его транспортного средства, и между потребителем и страховой организацией было подписано соглашение об урегулировании страхового случая. На следующий день данная денежная сумма была выплачена.

Российский союз страховщиков, к сожалению, не ответил на обращение гражданина Н.

В данном случае у Гражданина Н. получилось урегулировать сложившуюся ситуацию в свою пользу и в досудебном порядке, но бывают случаи, когда гражданам приходится отстаивать свои права в суде.

Напоминаем, что с 2019 года в Российской Федерации действует институт финансового уполномоченного, в связи с этим изменилась процедура досудебного урегулирования споров между потребителями страховых услуг и страховыми организациями (Федеральный закон от 04.06.2018 № 123 ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»). Таким образом, уполномоченный рассматривает споры, в которых:

- размер требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей;
- требования потребителя финансовых услуг вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Законом № 40-ФЗ;
- со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

С подробным порядком обращения к финансовому уполномоченному можно ознакомиться на официальном сайте <https://finombudsman.ru>.

Обращаем внимание! В случае, если не решается спор со страховщиком, потребителю необходимо соблюсти обязательный досудебный порядок и обратиться к финансовому уполномоченному, направив свое заявление через официальный сайт финансового

уполномоченного www.finombudsman.ru или в письменном виде по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., д. 3 (телефон для справок: 8 (800) 200-00-10), а если потребитель не согласен с решением Уполномоченного, он вправе его обжаловать в суде.

Обобщая сказанное, хотелось бы отметить, что для всесторонней оценки ситуации и защиты своих прав при обращениях в органы надзора, ведомства, суды на противоправные действия стороны в договоре, потребителю нужно доказать те доводы, на которые он ссылается:

- во-первых, нужно фиксировать письменно все действия (бездействия) как свои, так и своего оппонента (дополнительно к этому можно использовать видео/аудио фиксацию);
- во-вторых, прибегнуть к помощи специалистов-защитников прав граждан, в той области, в которой возник спор;
- в-третьих, если все же потребитель понимает, что сам не справляется, рекомендуем обязательно обращаться в контрольно-надзорные органы.

Специалисты консультационного центра на примере случая Гражданина Н. показали, как защитить свои права. Если Ваши права нарушены, действуйте!