

Потребителю на заметку! Платный ремонт автомобиля.

Нередко, передавая автотранспортное средство на ремонт в автосервис, потребители – автовладельцы не знают, как правильно оформить документы при передаче транспортного средства; на что обратить внимание при получении автомобиля после ремонта; какая информация для ознакомления должна быть представлена исполнителем.



Отсутствие знаний потребительского законодательства не позволяют потребителям применить алгоритм защиты нарушенных прав при возникновении спорных ситуаций в отношении некачественного выполнения ремонта, оказания услуг с нарушением сроков, навязывания потребителю дополнительных услуг.

Важно знать!

Основными нормативно – правовыми актами, регулирующими правоотношения, возникающие у потребителей с исполнителями услуги по ремонту и обслуживанию автомобилей, являются: Постановление Правительства РФ от 11.04.2001 №290 "Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств" (далее – Правила), Закон РФ «О защите прав потребителей» №2300 – I от 07.02.1992 г. (далее – Закон РФ)

При обращении в автомастерскую следует придерживаться следующего алгоритма :

Шаг 1. Выбор исполнителя, проверка и установка фактов !

Исполнителем может выступать либо индивидуальный предприниматель, либо юридическое лицо, и деятельность обязательно должна быть зарегистрирована в установленном законом порядке.

Сведения об исполнителе размещаются на вывеске:

- фирменное наименование организации
- место ее нахождения (адрес)
- режим работы
- сведения о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего органа.

(п.3 Правил, ст.9 Закона РФ)

Шаг 2. Получение достоверной информации об услуге, порядок заключения договора.

Исполнитель обязан сообщить потребителю до заключения договора:

необходимую и достоверную информацию об услуге, обеспечивающую возможность правильного выбора потребителя;

предоставить для ознакомления

Ø перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их оказания;

Ø наименование стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать оказываемые услуги (выполняемые работы);

Ø цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также цены на используемые при этом запасные части и материалы и сведения о порядке и форме оплаты;

Ø гарантийные сроки, если они установлены;

Ø сведения о сроках выполнения заказов;

Ø указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу (выполнять работу) и информацию о нем, если это имеет значение исходя из характера услуги (работы).

(п.1 ст.10 Закона РФ, п. 4 Правил)

При заключении договора, потребитель предоставляет документ, удостоверяющий личность, а также документы, удостоверяющие право собственности на автотранспортное средство (свидетельство о регистрации, паспорт автотранспортного средства), при наличии льгот на обслуживание, предъявляется документ, подтверждающий наличие такого права.

(п.14 Правил).

Договор заключается в письменной форме (заказ-наряд, квитанция) и должен содержать следующие сведения:

- наименование и местонахождение исполнителя, фамилия имя отчество и адрес потребителя, дата приема заказа, сроки его исполнения (в том числе промежуточные), цена оказываемой услуги, порядок ее оплаты, марка, модель автотранспортного средства, государственный номерной знак, номера основных агрегатов, цена автотранспортного средства, определяемая по соглашению сторон; перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены; должность, фамилия, имя, отчество лица, принимающего заказ (оформляющего договор), его подпись, а также подпись потребителя; другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ).

(п.15 Правил)

При приеме автотранспортного средства для оказания услуг (выполнения работ), исполнитель обязан одновременно с договором составить приемосдаточный акт, в котором указываются комплектность автотранспортного средства и видимые наружные повреждения и дефекты, сведения о предоставлении потребителем запасных частей и материалов с указанием их точного наименования, описания и цены. Приемосдаточный акт подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем и заверяется печатью исполнителя. Экземпляры договора и приемосдаточного акта выдаются потребителю.

(П.18 Правил)

Внимание !

Если представители автосервиса после предварительного осмотра предлагают оставить автомобиль, не оформляя процедуру должным образом, помните – это неоправданные риски потребителя!

Шаг 3. Процесс выполнения работ (оказания услуг), получение результатов потребителем, ответственность исполнителя.

В ходе выполнения работ (оказания услуг) исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги, не определенные в договоре, в связи с чем, если услуга не заказывалась, но была оказана без надлежащего уведомления – потребитель вправе отказаться от ее оплаты, а если они уже были им оплачены – потребовать возврата уплаченной суммы!

(п.3 ст.16 Закона РФ)

При возникновении обстоятельств, которые могут повлиять на невозможность выполнения работ (оказания услуг), либо качество, Исполнитель обязан предупредить потребителя об этом.

Исполнитель, не предупредивший потребителя немедленно и в надлежащей форме, равно как предупредивший, но несвоевременно, не вправе впоследствии требовать расторжения договора и полного возмещения убытков.

(ст.35, ст.36 Закона РФ, п.22 Правил)

Для сведения !

Без объяснения причин, в любое время, потребитель вправе отказаться от оказания услуг (выполнения работ), при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов, подтвержденных им документально.

Для этого необходимо вручить надлежащим образом исполнителю соответствующее заявление.

(ст.32 Закона РФ, п.32 Правил)

Факт окончания выполнения работ (оказания услуг) оформляется приемосдаточным актом, с указанием объема выполненных исполнителем услуг, обнаруженных недостатках, и дополнительных повреждений (при их наличии в момент получения результата), что позволит в дальнейшем в суде оспорить некачественно выполненные исполнителем работы.

Ответственность исполнителя !

При обнаружении в течение гарантийного срока недостатков выполненной работе (оказанной услуге), необходимо обратиться к исполнителю в письменном виде с претензионным письмом с указанием обстоятельств, послуживших поводом к обращению и предъявлением одного из требований, предусмотренных статьей 29 Закона РФ, пунктом 40 Правил, претензионное письмо составляется в двух экземплярах, один из которых вручается представителю исполнителя под роспись, другой с отметкой о получении и печатью остается у потребителя.

Требования, связанные с недостатками оказанной услуги (выполненной работы), могут быть предъявлены при принятии оказанной услуги (выполненной работы), в ходе оказания услуги (выполнения работы) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной услуги (выполненной работы), в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в разумный срок, в пределах 2 лет со дня принятия оказанной услуги (выполненной работы).

(П.41 Правил)

В случае, если исполнитель уклоняется от выполнения законного требования, потребитель вправе обратиться в судебные органы за защитой и восстановлением своих нарушенных прав, в порядке, предусмотренном статьей 17 Закона РФ.

В порядке судебного разбирательства, потребитель вправе требовать так же возмещения убытков, и выплаты компенсации морального вреда.