

## Обслуживание и ремонт автомобиля в автосервисе

В адрес Территориального отдела по Белогорскому, Советскому и Нижнегорскому районам Межрегионального управления Роспотребнадзора по Республике Крым и г.Севастополю (далее – территориальный отдел Роспотребнадзора) поступают обращения граждан, связанные с нарушением прав потребителей при оказании услуг (выполнение работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. В основном обращения граждан связаны: с ненадлежащим качеством выполненных работ, непредоставлением информации об исполнителе услуги и (или) ценах на оказываемые услуги (выполненные работы), невыдачей документов (договор, квитанция, чек) на оказанную услугу, нарушением сроков выполнения услуг.

Отношения, возникающие между потребителем и исполнителем при оказании услуг (выполнение работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, регулируются:

- Гражданским кодексом РФ;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон);
- Правилами оказания услуг (выполнение работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.04.2001г. № 290 (далее – Правила).

В соответствии с п. 3 Правил исполнитель обязан довести до сведения потребителей фирменное наименование (наименование) и место нахождения (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя – фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации). Указанная информация должна быть размещена на вывеске.

Согласно п. 15 Правил договор на оказание услуг (выполнение работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств с потребителем заключается в письменной форме. Наиболее распространенным документом при сдаче автомобиля в сервисный центр является заказ-наряд, но может быть использован и иной документ. В данных документах в обязательном порядке должны содержаться следующие сведения, а именно:

- фирменное наименование (наименование) и место нахождения (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя – фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);
- фамилия, имя, отчество, телефон и адрес потребителя; дата приема заказа, сроки его исполнения (по соглашению сторон в договоре могут быть также предусмотрены промежуточные сроки завершения отдельных этапов оказания услуг (выполнения работ);
- цена оказываемой услуги (выполняемой работы), а также 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), перечень запасных частей и материалов, предоставляемых исполнителем, их стоимость и количество;
- перечень запасных частей и материалов, предоставленных потребителем, с указанием информации об обязательном подтверждении их соответствия обязательным требованиям, если федеральными законами или в установленном в

соответствии с ними порядке, в частности стандартами, такие требования установлены;

- должность, фамилия, имя, отчество лица, принимающего заказ (оформляющего договор), его подпись, а также потребителя и другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ).

За неуказание в договоре информации предусмотрена административная ответственность в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях.

Вместе с заказ-нарядом оформляется приемосдаточный акт. Правильное оформление приемосдаточного акта позволяет избежать спора о состоянии автомобиля после ремонта. В акте необходимо указать комплектность автотранспортного средства и видимые наружные повреждения и дефекты. В случае, если потребитель предоставляет запасные части и материалы указать их точное наименование, описание и цену. Приемосдаточный акт подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем и заверяется печатью исполнителя.

Обращаем внимание потребителей на то, что если работы выполняются в присутствии потребителя, законодательство позволяет совершить такую сделку устно (п. 2 ст. 159 ГК РФ, п. 17 Правил). В этом случае договор может оформляться путем выдачи квитанции, талона, кассового чека и т.п.

Права потребителя при обнаружении недостатков выполненных работ установлены ст. 29 Закона. Если работы были выполнены некачественно, у исполнителя можно требовать:

- безвозмездно устранить недостатки; выполнить работы повторно;
- уменьшить стоимость работ; возместить расходы, произведенные на устранение недостатков работ в другом автосервисе или своими силами;
- в случае обнаружения существенных недостатков – полностью возместить все уплаченные суммы и возместить все понесенные убытки.

Недостатки работы, за которые отвечает исполнитель, должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем, который указывается в договоре или в заявлении, направленном потребителем исполнителю.

В случае неудовлетворения исполнителем законных требований потребителя, потребитель вправе требовать от исполнителя выплаты неустойки, размер которой определяется Законом в соответствии с предъявляемым требованием.

Зачастую потребители в своих обращениях просят территориальный отдел Роспотребнадзора обязать хозяйствующий субъект вернуть деньги за некачественную услугу. В связи с чем разъясняем:

- проверка качества выполненной работы (оказанной услуги), а также рассмотрение имущественных споров (расторжение договора, возврат денежных средств, выплата неустойки) не входит в компетенцию органов Роспотребнадзора. **Полномочиями рассмотрения имущественных споров наделены исключительно судебные органы;**
- Территориальный отдел Роспотребнадзора вступает в судебное дело для дачи заключения в целях защиты прав потребителей (в т.ч. по заявлению потребителя, по Определению суда) в соответствии со ст. 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и ст.40 Закона.