

Права потребителя при обслуживании автотранспортного средства в автосервисе

21.11.2014



В адрес территориального отдела Управления Роспотребнадзора по городу Москве в ЮВАО города Москвы 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, не предоставлением информации об исполнителе услуги и (или) цен, на оказываемые услуги (выполненные работы); невыдачей документов (договор, квитанция, чек) на оказанную услугу; нарушением сроков выполнения услуг.

В этой связи разъясняем следующее: Отношения, возникающие между потребителем и исполнителем при оказании услуг (выполнении работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств регулируются 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, утвержденных Постановлением Правительства РФ 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 услуг и (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).

Таким образом, в случае отсутствия в договоре вышеуказанной информации исполнитель подлежит административной ответственности в соответствии с КоАП РФ. 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

по-требителем и заверяется печатью исполнителя.

Права потребителя при обнаружении недостатков выполненных работ устанавливаются 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.

Одновременно доводим до сведения потребителей, что проверка качества выполненной работы (оказанной услуги), а также рассмотрение имущественных споров (расторжение договора, возврат денежных средств, выплата неустойка) не входит в компетенцию органов Роспотребнадзора, не уполномочены рассматривать имущественные споры и не вправе в административном порядке обязать хозяйствующий субъект совершать какие-либо действия (расторжение договора), вытекающие из договорных отношений, поскольку указанными полномочиями наделены исключительно судебные органы. Обращаем внимание потребителей на то, что если работы выполняются в присутствии потреби-теля, 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.

Адрес страницы: <http://vyhino-zhulebino.mos.ru/presscenter/news/detail/1421878.html>

[Управа района Выхино-Жулебино города Москвы](#)