

Эксперт советует

Что необходимо знать при обращении в автосервис

Автосервис – организация-исполнитель, независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителям услуги (выполняющие работы) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств по возмездному договору.

Автосервисы при оказании услуг должны руководствоваться следующими нормативными документами:

- Гражданский кодекс РФ;
 - Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. № 2300-1;
 - Правила оказания услуг (выполнение работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 11.04.2001г. № 290.
- Исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, место нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Такая информация должна быть размещена на вывеске.

Если исполнителем является индивидуальный предприниматель, то он должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

В помещении, где принимаются заказы, должна быть размещена следующая информация:

- перечень оказываемых услуг (выполняемых работ);
- наименование стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги (работы);
- сведения об обязательном подтверждении соответствия оказываемых услуг (выполняемых работ) установленным требованиям, если такие услуги (работы) подлежат обязательному подтверждению;
- прейскурант на оказываемые услуги (работы);
- прейскурант на используемые запчасти и материалы;
- сведения о порядке и форме оплаты;
- гарантийные сроки, если установлены;
- сведения о сроках выполнения заказа.

Кроме этого, исполнитель обязан предоставить потребителю для ознакомления информацию:

- Правила оказания услуг (работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортного средства;
- адрес, телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое имеется;
- образец договора, заказ-наряда, приемосдаточного акта, квитанции, талона и других оформляемых документов;
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот.

После оказания услуги (выполнения работы) до сведения потребителя должна быть доведена путем предоставления технической документации, нанесения маркировки или иным способом, принятым для отдельных видов услуг (работ), следующая информация:

- о правилах и условиях эффективного и безопасного использования результатов выполненной работы;
- о сроке службы или сроке годности, а также о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях невыполнения таких действий, если автотранспортные средства по истечении указанных сроков предоставляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования их по назначению.

Что необходимо знать потребителю при заключении договора на оказание услуг (работы) автосервисом?

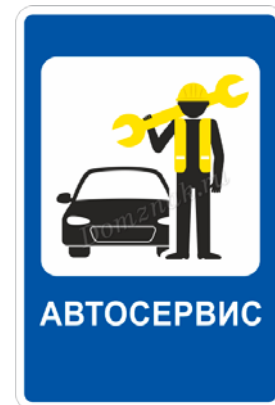
Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего личность, а также документов, удостоверяющих право собственности на автотранспортное средство (свидетельство о регистрации, паспорт автотранспортного средства, справка-счет). При сдаче в ремонт отдельных составных частей автотранспортного средства, не являющегося номерными, предъявления указанных документов не требуется.

Если потребитель не является собственником автотранспортного средства, то он предъявляет документ, подтверждающий право на его эксплуатацию.

Обратите внимание! Договор (заказ-наряд, квитанция и т.д.) заключается в письменном виде в двух экземплярах, один из которых передается потребителю.

Какие сведения должны быть указаны в договоре на оказание услуг (выполнение работ)?

Договор (заказ-наряд, квитанция и т.д.), заключаемый в письменном виде, должен содержать следующие сведения:



1. фирменное наименование и юридический адрес исполнителя (для индивидуального предпринимателя – ФИО и сведения о государственной регистрации);
2. ФИО, телефон, адрес потребителя;
3. дата приема заказа и срок его исполнения;
4. цена услуг (работ), порядок оплаты;
5. марка, модель автотранспортных средств, государственный номерной знак, номера основных агрегатов;
6. цена автотранспортного средства;
7. перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), перечень запасных частей и материалов, предоставленных исполнителем, их стоимость и количество;
8. перечень запасных частей и материалов, предоставленных потребителем;
9. гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены;
10. должность, ФИО лица, принимающего заказ (оформляющего договор), его подпись и подпись потребителя;
11. могут быть указаны иные данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполнением работ).

По требованию потребителя или исполнителя на оказываемые услуги (работы) может быть составлена смета, которая становится частью договора.

Помните! Автосервис не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги (выполнять работы) за плату, а также обуславливать оказание одних услуг (работ) обязательным исполнением других. Потребитель вправе отказаться от оплаты оказанных без его согласия услуг (выполненных работ).

Зачем нужен приемосдаточный акт?

Если потребитель передает исполнителю транспортное средство для оказания услуг (работ), то исполнитель обязан составить приемосдаточный акт, в котором указывается комплектность автотранспортного средства, видимые наружные повреждения и дефекты, сведения о предоставлении потребителем запасных частей и материалов с указанием их точного наименования, описания и цены. Указанные сведения, также, могут быть указаны в договоре на оказание услуг.

Акт – это двусторонний документ, он подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем и заверяется печатью исполнителя. Один экземпляр акта вместе с договором передается потребителю.

Действия потребителя при нарушении исполнителем сроков оказания услуг (выполнения работ)

В случае нарушения сроков оказания услуг (выполнения работ), в соответствии со ст. 28 Закона «О защите прав потребителей», потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить оказание услуги (выполнения работы) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за оказание услуги;
- отказаться от исполнения договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных в связи с нарушением сроков.

Кроме того, в случае нарушения сроков оказания услуг (выполнения работ) исполнитель должен уплатить потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пени) в размере 3 процентов цены оказания услуги (работы). Сумма неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида услуги (работы) или общей цены заказа, если цена отдельного вида услуги (работы) не определена договором.

Действия потребителя в случае обнаружения недостатков оказанных услуг (выполненных работ)

В случае обнаружения недостатков оказанной услуги (выполненной работы), в соответствии со ст. 29 Закона «О защите прав потребителей», потребитель вправе по своему выбору потребовать от исполнителя:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения установленной за работу цены;
- безвозмездного повторного выполнения работы;
- возмещения понесенных им расходов по исправлению недостатков своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки услуги (работы) не устранены или обнаруженные недостатки являются существенными.

Помните! Недостатки оказанной услуги (выполненной работы) устраняются исполнителем в назначенный потребителем разумный срок, который дополнительно указывается в договоре. Денежное требование потребителя подлежит удовлетворению в десятидневный срок со дня его предъявления.

Требования, связанные с недостатками услуги (работы) могут быть предъявлены:

- при принятии оказанной услуги (выполненной работы);
- в ходе оказания услуги (выполнения работы);
- в течение гарантийного срока;

- при отсутствии гарантийного срока, в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия услуги (работы). При этом потребитель должен доказать, что недостатки возникли до принятия результата услуги (работы).

При возникновении между потребителем и исполнителем разногласий по поводу недостатков оказанной услуги (выполненной работы) в пределах гарантийного срока или их причин возникновения исполнитель обязан по своей инициативе или по требованию потребителя направить транспортное автомобилотранспортное средство на экспертизу, и оплатить ее проведение. Если экспертизой будет установлено отсутствие нарушений со стороны исполнителя, то оплату производит сторона, по инициативе которой производилась экспертиза. В случае несогласия с результатами экспертизы потребитель вправе обжаловать действия эксперта в судебном порядке.

Советы потребителю

1. Не спешите пользоваться услугами автосервиса, если исполнитель отказывается предоставлять необходимую информацию об оказываемых услугах (выполняемых работах), в том числе сведения об исполнителе, а также заключать письменный договор.

2. Потребитель вправе в любое время проверять ход и качество оказания услуг (выполнения работ), не вмешиваясь в деятельность исполнителя.

3. Проверяйте вместе с исполнителем комплектность и техническое состояние автомобилотранспортного средства, а также объем и качество оказанной услуги (выполненной работы), исправность узлов и агрегатов, подвергшихся ремонту. При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат услуги (работы), подмены составных частей, некомплектности и других недостатков потребитель обязан немедленно заявить об этом исполнителю. В случае выявления недостатков они должны быть отражены в приемосдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку.

Если иное не предусмотрено договором, потребитель, принявший заказ без проверки, лишается права ссылаться на дефекты, которые могли быть обнаружены при обычном способе приемки (явные недостатки).