

О нарушении прав потребителей при ремонте телефонов, бытовой и компьютерной техники

В Роспотребнадзор продолжают поступать обращения граждан, в которых указывается на нарушения их прав сервисными центрами и организациями, производящими ремонт бытовой и компьютерной техники. В 2020 году количество таких обращений увеличилось почти на 10% по сравнению с предыдущим годом, что связано с более интенсивным использованием домашней техники и оборудования в период самоизоляции и дистанционной работы.

В недобросовестных ремонтных мастерских и сервисных центрах потребителям, как правило, обещают сделать бесплатную диагностику и установить причину поломки. Договор не заключается, документы о приеме товара не составляются в нарушение требований законодательства. Очень часто уже через несколько дней работники мастерской или сервисного центра сообщают по телефону, что товар отремонтировали и его можно забирать. При этом называют стоимость ремонта, которая может достигать до 80% от цены нового товара.

Естественно, заказчик не рассчитывает на такой дорогостоящий ремонт. Тогда в ход идут уловки, связанные с угрозами невозврата «отремонтированной» техники и даже реализации в счет образовавшегося долга.

В настоящее время помимо Закона «О защите прав потребителей» действуют также Правила бытового обслуживания населения, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 21.09.2020 N 1514 (далее- Правила).

Правилами (пункт 4) предусмотрено, что договор о выполнении работ оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать, в том числе, следующие сведения:

- вид работы;
- цена работы;
- точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если работа выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;
- отметку об оплате потребителем полной цены работы либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;

Один экземпляр договора о выполнении работ выдается исполнителем потребителю. Только Договор о выполнении работ в отношении работы, исполняемой в присутствии потребителя (например, диагностика неисправной техники), может оформляться также путем выдачи кассового чека, билета и др.

Помимо этого, статья 35 Закона «О защите прав потребителей» устанавливает, что исполнитель отвечает за сохранность переданной в ремонт вещи.

Диагностика оборудования или устранение недостатков являются возмездной работой и подпадают под правовое регулирование Правил, следовательно, должны во всех случаях сопровождаться заключением договора в письменной форме. Если договор не содержит точного наименования, описания и цены вещи, переданной потребителем, вид выполняемой работы и ее цену - исполнитель не вправе требовать с потребителя какой-либо оплаты за произведенные работы и должен вернуть потребителю вещь, поскольку не имеет законных оснований для ее удержания.

При поиске сервисного центра или ремонтной службы, а также сдаче в ремонт неисправной вещи Роспотребнадзор рекомендует придерживаться следующих правил.

1. Недобросовестные исполнители не могут скрыть свою репутацию, в Интернете Вы найдете много негативных отзывов о компаниях, которые часто нарушают права потребителей.

2. Клиентоориентированность начинается с вывески. Компания, которая не хочет привлекать лишнее внимание не будет указывать на вывеске юридически значимую информацию о себе. Кроме того, посмотрите, есть ли в месте приемки товаров в ремонт следующая информация:

- перечень оказываемых выполняемых работ, форм и (или) условий их предоставления;
- указание на обозначение стандартов (при наличии), в соответствии с которыми выполняются работы;
- сроки выполнения работ;
- данные о конкретном лице, которое будет выполнять работу, если эти данные имеют значение исходя из характера работы;
- требования, которые должны обеспечивать безопасность выполняемой работы для потребителя, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;
- образцы договоров (квитанций, иных документов) о выполнении работ;
- образцы (модели) изготавливаемых изделий либо их эскизы;
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при выполнении работ в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Эта информация должна находиться в удобном и доступном для обозрения месте.

3. Помните, что потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу после ее принятия. Только с Вашего согласия работа может быть оплачена при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса. У сервисного центра остается Ваша вещь и если исполнитель уверен в качестве своей работы, он не будет настаивать на большой предоплате.

4. Поинтересуйтесь, есть ли у исполнителя кассовый аппарат. Передача аванса обязательно должна сопровождаться выдачей кассового чека в бумажной или электронной форме. Кроме того, сформированные с использованием онлайн-касс чеки с QR-кодом, полученные при оплате работ, хранятся в информационном «облаке» налоговой службы. В настоящее время чек можно получить на электронный адрес или на номер мобильного телефона. Кроме того, потребитель может проверить достоверность выданного ему чека при помощи [мобильного приложения «Проверка чека ФНС России»](#) и сообщить о нарушении. Расчеты на банковскую карту мастера недопустимы. Кроме того, документ по такой операции никак не связан с личностью исполнителя, указанного в договоре, поэтому Вы не сможете доказать факт предоплаты, если потребуется.

5. Ни при каких условиях не соглашайтесь на ремонт, если Вам не предлагают заключить договор и подписать акт приемки неисправной вещи.

6. При ознакомлении с договором, обратите внимание на выполнение пункта 4 Правил. Вот полный перечень условий, которые должны быть зафиксированы в договоре:

- фирменное наименование (наименование) и место нахождения (адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о государственной регистрации), идентификационный номер налогоплательщика;
- вид работы;
- цена работы;
- точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если работа выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;
- отметка об оплате потребителем полной цены работы либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;
- даты приема и исполнения заказа;
- гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации или договором о выполнении работ либо предусмотрены обычаем делового оборота;
- другие необходимые данные, связанные со спецификой выполняемых работ;

· должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

7. Обязательно прочитайте договор (его образец, который должен быть в «уголке потребителя»). Вас должны насторожить такие условия, как «право исполнителя в одностороннем порядке изменить вид работ или их стоимость», отсутствие гарантийного срока или его формальный характер (например, 7 дней) на результаты выполненных работ, отсылка в договоре к другим документам (тарифы, условия, приложения), которые размещены в Интернете, но не предъявляются для ознакомления и не передаются вместе с договором.

8. При выдаче отремонтированной бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов исполнитель обязан их осмотреть и продемонстрировать их работу (пункт 17 Правил).

9. При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат работы, или иных недостатков в работе потребитель должен заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в акте либо в ином документе, удостоверяющем приемку. Требуйте составления такого акта, ссылаясь на пункт 12 Правил.

10. После окончания работ требуйте подписания двустороннего акта о приемке работ или проставления соответствующей отметки в договоре.