

Обслуживание и ремонт автомобиля в автосервисе

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).

Вместе с заказ-нарядом оформляется приемосдаточный акт. 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.

В случае отказа исполнителя услуг удовлетворить требование потребителя, либо в случае его согласия удовлетворить требование частично, заказчик услуг имеет право предъявить иск в суд.

В соответствии со ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту: нахождения организации, жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора. В порядке ч.3 ст. 17 Закона потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Одновременно напоминаем, что каждый потребитель может обратиться в Управление Роспотребнадзора по Ростовской области за получением консультативной помощи по телефону 282 82 64 или по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Селиванова, 66.