

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай обратился потребитель на ущемление его прав при ремонте автомобиля. С потребителем не заключили договор и потребовали крупную сумму денег за оказанную услугу.

Для того, чтобы не попасть в затруднительную ситуацию при обращении к услугам автосервиса потребителю необходимо знать следующее.

При сдаче автомобиля в автосервис прежде всего необходимо проследить за правильным оформлением документов. Согласно п. 15 "Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств", утвержденных Постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 №290 договор с потребителем должен заключаться в письменной форме. Наиболее распространенным формуляром является заказ-наряд, но это не исключает использования и иных бланков, лишь бы в них были отражены все необходимые условия.

Если работы выполняются непосредственно при совершении сделки, в присутствии потребителя, законодательство позволяет совершить такую сделку устно (п. 2 ст. 159 ГК РФ, п. 17 Правил). В принципе, это относится не только к таким видам работ (услуг) как мойка, диагностика, подкачка шин, и к любым другим, выполнение которых происходит в присутствии заказчика. В таком случае договор может оформляться путем выдачи квитанции, талона, кассового чека, и т.п. Однако какой-либо документ надо получить обязательно!

В иных случаях соблюдение письменной формы договора необходимо. Правила (п. 17) содержат перечень условий, которые необходимо отразить в заказе-наряде:

наименование и местонахождение исполнителя, фамилию, имя, отчество и адрес потребителя;

перечень работ (услуг), необходимых материалов и запасных частей, предоставленных автосервисом, их стоимость;

либо предоставленный потребителем, с указанием сведений о их сертификации;

дату приема заказа и сроки его выполнения, цену работ и порядок ее оплаты, гарантийные сроки, если они установлены;

сведения о транспортном средстве (марка, модель, государственный номер, номера агрегатов), а также цену транспортного средства, определяемую по соглашению сторон;

фамилию, должность лица, оформлявшего заказ и подписи сторон.

Также в договор могут быть включены и другие имеющие значение условия, например, о порядке и сроках оплаты за выполненную работу, предоставленные запчасти, сроках устранения недостатков работы, порядок рассмотрения споров и т.д. Однако следует помнить, что условия договора, ущемляющие права потребителя или ограничивающие ответственность исполнителя по сравнению с правилами, установленными законодательством, будут являться недействительными (п. 2 ст. 400 ГК РФ, п. 1 ст. 16 Закона РФ "О защите прав потребителей"). В таких случаях все равно будут действовать положения закона.

Пример: ст. 28 Закона «О защите прав потребителей» установлена ответственность исполнителя за нарушение срока выполнения работы в виде неустойки - 3% от стоимости работы за каждый день просрочки (час, если срок определен в часах). Установление в договоре неустойки в меньшем размере, допустим, 0,5 % , будет противоречить требованиям закона и, соответственно, потребитель будет иметь право требовать неустойку в законном размере. То же касается и условий о снятии с исполнителя ответственности за недостатки работы, обнаруженные после истечения гарантийного срока: потребитель все равно будет иметь законное право предъявить требования об их устранении в разумный срок в пределах двух лет.

Вместе с заказом-нарядом оформляется акт сдачи-приемки. Правильное оформление акта сдачи-приемки позволяет избежать спора о состоянии автомобиля после ремонта. Чтобы автосервис не смог избежать ответственности за царапины и вмятины на авто,

появившиеся после ремонта, в акте необходимо указать, что автомобиль внешних дефектов не имеет, а также отразить его комплектность (коврики, магнитола, колонки, аптечка, домкрат и т.д.). Даже частичное повреждение транспортного средства дает потребителю право требовать предоставления ему аналогичного автомобиля или возмещения его двукратной стоимости.

Еще один момент, который хотелось бы отметить - предоставление материалов и запасных частей для выполнения работ самим потребителем. Нередко на стенах автосервисов можно увидеть объявление: "за качество предоставленных потребителем запчастей организация ответственности не несет". Между тем, такое заявление не совсем соответствует действующему законодательству. Дело в том, что в такой ситуации автосервис выступает как лицо, обладающее специальными техническими познаниями, в отличие от потребителя, который может не знать о недоброкачественности передаваемой запчасти. Поэтому в обязанности исполнителя входит проведение проверки предоставленных запчастей.

В первую очередь, необходимо определить наличие сертификации соответствия, если запчасти либо материалы подлежат обязательной сертификации. Сведения об этом в обязательном порядке должны быть включены в заказ-наряд либо в приемосдаточный акт. В случае обнаружения явных дефектов качества об этом также должна быть сделана соответствующая отметка. Исполнитель освобождается от ответственности за недостатки работы только в том случае, когда недостатки переданных запчастей не могли быть обнаружены при надлежащей проверке, либо потребитель, несмотря на указание, не заменил предоставленные запчасти на качественные.

Права потребителя при обнаружении недостатков выполненных работ устанавливаются ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей". Так, если работы были выполнены некачественно, можно требовать у автосервиса:

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 вернуть все уплаченные суммы и возместить все понесенные убытки.

Уважаемые потребители, помните, ваша сила в знании Закона. В случае возникновения вопросов по защите прав потребителей обращайтесь за консультацией к специалистам Роспотребнадзора по Республике Алтай по телефону «горячей линии»: (38822)64241. Телефон работает по будням с 9-00 до 18-00 с обеденным перерывом с 13-00 до 14-00.