

На «горячую линию» Роспотребнадзора по Республике Алтай обратился автовладелец, который не смог отстоять свои права на качественное проведение ремонта автомобиля. В ходе разговора установлено, что автовладелец не заключил с СТО договор и не имеет документального подтверждения оказанной услуги.

Уважаемые автомобилисты, чтобы не попасть в подобную ситуацию, предлагаем вам ознакомиться с правилами сдачи в ремонт транспортного средства.

Перед тем как загнать своего железного коня в ремонтную мастерскую, не поленитесь уточнить информацию о ее владельце. Узнать, с кем Вы будете иметь дело, можно на вывеске. Уважающий своих клиентов владелец СТО обязательно разместит на вывеске информацию о фирменном наименовании своей организации, месте нахождения (юридический адрес) и режиме работы.

Перед тем, как заключить договор, прочитайте информацию, которую Вам предоставляет исполнитель в уголке потребителя. Все владельцы СТО обязаны до заключения договора предоставить потребителю необходимую достоверную информацию об оказываемых услугах (выполняемых работах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. Если же исполнителем является индивидуальный предприниматель, он обязан довести до сведения потребителя информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

Информация должна содержать:

а) перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их оказания;

б) наименования стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать оказываемые услуги (выполняемые работы);

- в) сведения об обязательном подтверждении соответствия оказываемых услуг (выполняемых работ) установленным требованиям, в случае если такие услуги (работы) подлежат обязательному подтверждению соответствия (номер и срок действия документа, подтверждающего соответствие, орган, его выдавший);

- г) цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также цены на используемые при этом запасные части и материалы и сведения о порядке и форме оплаты;

- д) гарантийные сроки, если они установлены;

- е) сведения о сроках выполнения заказов;

- ж) указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу (выполнять работу) и информацию о нем, если это имеет значение исходя из характера услуги (работы).

- з) Правила по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, утв. постановление правительства РФ № 290 от 11.04.2001;

- и) адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;

- к) образцы договоров, заказов-нарядов, приемосдаточных актов, квитанций, талонов и других документов, удостоверяющих прием заказа исполнителем, оформление договора и оплату услуг (работ) потребителем;

- л) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ), в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами.

м) книгу отзывов и предложений.

Исполнитель обязан сообщать потребителю по его просьбе другие, относящиеся к договору и соответствующей услуге (выполняемой работе) сведения.

Только после того, как Вы установили владельца, перечень оказываемых услуг, их стоимость и прочую необходимую Вам информацию, можно преступать к заключению договора. 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 являющихся номерными, предъявления указанных документов не требуется. Потребитель, не являющийся собственником автотранспортного средства, предъявляет документ, подтверждающий право на эксплуатацию автотранспортного средства.

Договор заключается в письменной форме (заказ-наряд, квитанция или иной документ) и должен содержать следующие сведения:

а) фирменное наименование (наименование) и место нахождения (юридический адрес) организации - исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);

б) фамилия, имя, отчество, телефон и адрес потребителя;

в) дата приема заказа, сроки его исполнения. В случае если оказание услуг (выполнение работ) осуществляется по частям в течение срока действия договора, в договоре должны быть соответственно предусмотрены сроки (периоды) оказания таких услуг (выполнения таких работ). По соглашению сторон в договоре могут быть также предусмотрены промежуточные сроки завершения отдельных этапов оказания услуг (выполнения работ);

г) цена оказываемой услуги (выполняемой работы), а также порядок ее оплаты;

д) марка, модель автотранспортного средства, государственный номерной знак, номера основных агрегатов;

е) цена автотранспортного средства, определяемая по соглашению сторон;

ж) перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), перечень запасных частей и материалов, предоставленных исполнителем, их стоимость и количество;

з) 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;

и) гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены;

к) должность, фамилия, имя, отчество лица, принимающего заказ (оформляющего договор), его подпись, а также подпись потребителя;

л) другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ).

Договор, исполняемый в присутствии потребителя (подкачка шин, диагностические работы, некоторые работы технического обслуживания и ремонта, мойка и другие), может оформляться путем выдачи квитанции, жетона, талона, кассового чека и т.п.

В случае если потребитель оставляет исполнителю автотранспортное средство для

оказания услуг (выполнения работ), исполнитель обязан одновременно с договором составить приемосдаточный акт, в котором указываются комплектность автомобилотранспортного средства и видимые наружные повреждения и дефекты, сведения о предоставлении потребителем запасных частей и материалов с указанием их точного наименования, описания и цены. Приемосдаточный акт подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем и заверяется печатью исполнителя.

Экземпляры договора и приемосдаточного акта выдаются потребителю.

Очень Важно! Потребитель вправе в любое время проверять ход и качество оказания услуг (выполнения работ), не вмешиваясь в деятельность исполнителя. А исполнитель обязан обеспечить возможность нахождения потребителя в производственных помещениях с учетом соблюдения технологического режима работы, правил техники безопасности, противопожарной безопасности и производственной санитарии.

Немаловажно так же запомнить свои права на случай повреждения ТС или некачественный ремонт:

В случае полной или частичной утраты (повреждения) принятого у потребителя автомобилотранспортного средства (запасных частей и материалов) исполнитель обязан известить об этом потребителя и в 3-дневный срок передать безвозмездно в собственность потребителю автомобилотранспортное средство (запасные части и материалы) аналогичного качества либо возместить в 2-кратном размере цену утраченного (поврежденного) автомобилотранспортного средства (запасных частей и материалов), а также расходы, понесенные потребителем.

В случае обнаружения недостатков оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе по своему выбору потребовать от исполнителя:

а) безвозмездного устранения недостатков;

б) соответствующего уменьшения установленной за работу цены;

в) безвозмездного повторного выполнения работы;

г) 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 оказанной услуги (выполненной работы) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (выполненной работы) или существенные отступления от условий договора.

Требования, связанные с недостатками оказанной услуги (выполненной работы), могут быть предъявлены при принятии оказанной услуги (выполненной работы), в ходе оказания услуги (выполнения работы) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной услуги (выполненной работы), в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в разумный срок, в пределах 2 лет со дня принятия оказанной услуги (выполненной работы).

Запомните при возникновении разногласий с исполнителем по поводу недостатков оказанной услуги (выполненной работы) или их причин именно исполнитель обязан по своей инициативе или по Вашему требованию направить автотранспортное средство на экспертизу и оплатить ее проведение.

Если экспертизой будет установлено отсутствие нарушений исполнителем условий договора или причинной связи между действиями исполнителя и обнаруженными недостатками, расходы на экспертизу несет сторона, по инициативе (требованию) которой она проводилась, а в случае назначения экспертизы по соглашению сторон - исполнитель и потребитель поровну.

Надеемся, что данные разъяснения значительно сократят количество автовладельцев, которые не смогли восстановить нарушенные права, из-за их незнания.

По вопросам защиты прав потребителей проконсультироваться со специалистами Роспотребнадзора по Республике Алтай можно по телефону: (38822) 64241 по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00