Обслуживание ремонт автомобиля в автосервисе

На сегодняшний день многие потребители пользуется услугами ремонта автомобиля в автосервисах. Пользуясь услугами платного ремонта своего автомобиля в автосервисах, следует учитывать, что правоотношения между заказчиком и исполнителем услуг регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.19992 № 2300-1 «О защите прав потребителей, Правилами оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 № 290.

*"Потребитель"* - гражданин, имеющий намерение заказать, либо заказывающий, либо использующий услуги (работы) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

*"Исполнитель"* - организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителям услуги (выполняющие работы) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств по возмездному договору (далее именуется - договор).

При сдаче автомобиля в автосервис потребитель имеет право

**Информацию** Исполнитель обязан до заключения договора предоставить потребителю необходимую достоверную информацию об оказываемых услугах (выполняемых работах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Эта информация должна быть размещена в помещении, где производится прием заказов, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке 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).

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

а) о правилах и условиях эффективного и безопасного использования результатов оказания услуги (выполнения работы);

б) о сроке службы или сроке годности, а также о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях невыполнения таких действий, если автомототранспортные средства по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования их по назначению.

**Качество:** Услуга автосервиса предназначена для удовлетворения потребностей потребителя, связанных с поддержанием работоспособности и восстановлением его автомобиля.

Согласно [п. 27](consultantplus://offline/ref=959D738692DF47665B6D313AB856946BD5611FCA1B3B55BB09FE559397003DC308EB19D470CFA89C13CC7930F0B6DFFF12BB671B70CB91FBx1B5K) Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.04.2001 N 290 (Правил оказаний услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств), качество оказываемых услуг (выполняемых работ) должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре требований к качеству или при их недостаточности - требованиям, обычно предъявляемым к качеству услуг (работ) такого рода.

Согласно [п. 35](consultantplus://offline/ref=959D738692DF47665B6D313AB856946BD5611FCA1B3B55BB09FE559397003DC308EB19D470CFA99512CC7930F0B6DFFF12BB671B70CB91FBx1B5K) Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств, потребитель обязан в порядке и в сроки, которые предусмотрены договором, проверить с участием исполнителя комплектность и техническое состояние автомототранспортного средства, а также объем и качество оказанной услуги (выполненной работы), исправность узлов и агрегатов, подвергшихся ремонту, и принять оказанную услугу (выполненную работу).

При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат оказанной услуги, подмены составных частей, некомплектности автомототранспортного средства и других недостатков потребитель обязан немедленно заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в приемо-сдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку, который подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем. Потребитель, обнаруживший недостатки при приемке заказа, вправе ссылаться на них, если в приемо-сдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку, были оговорены эти недостатки либо возможность последующего предъявления требований по их устранению.

Потребитель, обнаруживший после приемки заказа несоответствие его исполнения договору или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты исполнителем, обязан по их обнаружении известить об этом исполнителя в разумный срок (применяя ст.29 Закона о защите прав потребителей №2300-1 от 07.02.1992 года, п.40 Правил оказаний услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств):

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. Полномочиями рассмотрения имущественных споров наделены исключительно судебные органы.

В случае спора о причинах возникновения недостатков выполненных работ в судебном процессе для разрешения конфликтной ситуации может быть назначена независимая экспертиза выполненных работ.

**Безопасность** При получении автомобиля с автосервиса после ремонта обратите внимание на результаты выполненных работ (техническое состояние автотранспортного средства).

Выдача автомототранспортного средства потребителю производится после контроля исполнителем полноты и качества оказанной услуги (выполненной работы), комплектности и сохранности товарного вида автомототранспортного средства.

**Возмещение убытков** В соответствии со ст. 14 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992 года вред, вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков выполненных работ, подлежит возмещению в полном объеме.