



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ АВТОСЕРВИСОВ

В настоящее время для значительного количества граждан автомобили перестали быть роскошью и являются повседневным средством передвижения. В процессе эксплуатации транспортного средства нередко водители обращаются к специалистам автосервисов для проведения диагностики, замены масла, ремонта и иного технического обслуживания. При этом, зачастую автосервисами не соблюдаются

основные требования, предусмотренные постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 г. № 290 «Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» (далее – Правила).

Согласно п. 3 Правил, исполнитель **обязан** довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Указанная информация должна быть размещена на **вывеске**.

В соответствии с п. 4 Правил, до заключения договора исполнитель **обязан** 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).

Согласно п. 15 Правил, 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).

Следует помнить, что в случае если потребитель оставляет исполнителю автотранспортное средство для оказания услуг (выполнения работ), исполнитель **обязан одновременно с договором составить приемо-сдаточный акт**, в котором указываются комплектность автотранспортного средства и видимые наружные повреждения и дефекты, сведения о предоставлении потребителем запасных частей и материалов с указанием их точного наименования, описания и цены. Приемо-сдаточный акт подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем и заверяется печатью исполнителя. Экземпляры договора и приемо-сдаточного акта выдаются потребителю (п. 18 Правил).

Также потребитель вправе **в любое время проверять ход и качество оказания услуг** (выполнения работ), **не вмешиваясь в деятельность исполнителя**. Исполнитель обязан обеспечить возможность нахождения потребителя в производственных помещениях с учетом соблюдения технологического режима работы, правил техники безопасности, противопожарной безопасности и производственной санитарии (п. 31 Правил).

Потребитель **обязан** в порядке и в сроки, предусмотренные договором, **проверить с участием исполнителя** комплектность и техническое состояние автотранспортного средства, а также объем и качество оказанной услуги (выполненной работы), исправность узлов и агрегатов, подвергшихся ремонту, и **принять** оказанную услугу (выполненную работу) (п. 35 Правил).

Согласно ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», потребитель **при обнаружении недостатков выполненной работы** (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Данные требования необходимо изложить в письменном виде в 2-х экземплярах, один из которых с отметкой о вручении оставить у себя.

В случае не удовлетворения исполнителем требований потребителя в добровольном порядке, спор подлежит разрешению в суде.

Материал подготовлен специалистом консультационного пункта Орского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области».