

Нарушение прав потребителя: услуги автосервиса.



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, с потребителем должен заключаться договор в письменной форме, но, наиболее распространенной формой документа, - является заказ-наряд, хотя это не исключает использования иных бланков, лишь бы в них были отражены все необходимые условия технического обслуживания транспортного средства.

Если работы выполняются в момент сделки и в присутствии потребителя, то законодательство позволяет совершить такую сделку устно (п. 2 ст. 159 ГК РФ, п. 17 "Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств"). Например, это относится к таким видам работ (услуг) как мойка, диагностика, подкачка шин, и к любым другим, выполнение которых происходит в присутствии заказчика. В этом случае договор может оформляться путем выдачи квитанции, талона, кассового чека, и т.д. Главное получить какой-нибудь из этих документов.

В других случаях соблюдение письменной формы договора необходимо. Вот перечень условий, которые необходимо отразить в заказ-наряде:

- наименование и местонахождение исполнителя, фамилию, имя, отчество и адрес потребителя
- перечень работ (услуг)
- перечень необходимых материалов и запасных частей, предоставленных автосервисом, их стоимость, либо предоставленный потребителем перечень, 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.

В договор могут быть включены и другие имеющие значение условия, например, порядок и сроки оплаты выполненных работ, предоставленные запчасти, сроки устранения недостатков работ, 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 этих случаях все равно будут действовать положения закона.

Например: ст. 28 Закона "О защите прав потребителей" установлена ответственность исполнителя за нарушение срока выполнения работ в виде неустойки - 3% от стоимости работ за каждый день просрочки. Установление в договоре неустойки в меньшем размере, допустим, 0,5%, будет противоречить требованиям закона и, следовательно, потребитель имеет право требовать неустойку в законном размере - 3%. То же касается и условий о снятии с исполнителя ответственности за недостатки работ, обнаруженные после истечения гарантийного срока: потребитель все равно будет иметь законное право предъявить требования об их устранении в разумный срок.

Вместе с заказ-нарядом оформляется акт сдачи-приемки. Правильное оформление акта сдачи-приемки позволит избежать спора о состоянии автомобиля после технического обслуживания или ремонта. Чтобы автосервис не смог избежать ответственности за царапины и вмятины на автомобиле, появившиеся после ремонта, в акте необходимо указать, что автомобиль дефектов не имеет, а также зафиксировать его комплектность (магнитола, колонки, коврики, аптечка, домкрат, запасное колесо и т.п.). Даже частичное повреждение транспортного средства дает потребителю право требовать предоставления ему аналогичного автомобиля или возмещения его двукратной стоимости.

Еще один нюанс, на который следует обратить внимание - предоставление для ремонта материалов и запасных частей самим потребителем. Нередко на стенах автосервисов можно увидеть объявление: "За качество запчастей, предоставленных потребителем организация ответственности не несет". Такое заявление не совсем соответствует

действующему законодательству. Дело в том, что в этой ситуации автосервис выступает как лицо, обладающее специальными техническими навыками, в отличие от потребителя, который может не знать о недоброкачественности передаваемых запчастей. Поэтому исполнитель обязан проверять предоставленные запчасти.

Приемщик проверяет наличие сертификатов соответствия, если запчасти или материалы подлежат обязательной сертификации. Эти сведения обязательно должны быть включены в заказ-наряд либо в акт сдачи-приемки. В случае обнаружения явных дефектов качества об этом также должна быть сделана соответствующая отметка. Исполнитель освобождается от ответственности за недостатки работ только в том случае, когда недостатки переданных запчастей не могли быть обнаружены при их проверке, либо потребитель несмотря на указание не заменил предоставленные запчасти на качественные.

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

- безвозмездно устранить недостатки, выполнить работы повторно или уменьшить стоимость работ
- возместить расходы, связанные с устранением недостатков работ в другом автосервисе или своими силами
- в случае обнаружения существенных недостатков - полностью вернуть все уплаченные средства и возместить все понесенные убытки.