

## Памятка потребителю при обращении в автосервис.



Отношения, возникающие при оказании услуг автосервиса, регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей, Правилами оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомобильного транспорта, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 № 290.

### **Какую информацию автосервис должен довести до потребителя.**

Исполнитель обязан довести до сведения потребителя: фирменное наименование (наименование) своей организации/ФИО для ИП, место нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Указанная информация должна быть размещена на вывеске.

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).

Если потребителю не предоставлена возможность получить при заключении договора информацию об услуге (работе), он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный

срок расторгнуть его и потребовать возврата уплаченной за услуги (работы) суммы и возмещения других убытков.

### **Передаточный акт.**

**Передаточный акт** – это документ, который свидетельствует о передаче транспорта от одного лица к другому.

Если потребитель оставляет исполнителю транспортное средство для оказания услуг, то исполнитель обязан составить приемосдаточный акт, в котором указывается комплектность автотранспортного средства, видимые наружные повреждения и дефекты, сведения о предоставлении потребителем запасных частей и материалов с указанием их точного наименования, описания и цены. Указанные сведения, также, могут быть указаны в договоре на оказание услуг.

Акт подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем и заверяется печатью исполнителя. **Один экземпляр акта вместе с договором передается потребителю.**

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.



### **Порядок оказания услуг.**

Исполнитель обязан заключить в письменной форме договор при наличии возможности оказать заявленную услугу (выполнить заявленную работу).

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.

Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу) в сроки, предусмотренные договором.

Просьба потребителя об оказании дополнительных услуг (выполнении дополнительных работ) оформляется договором.



*Потребитель вправе в любое время проверять ход и качество оказания услуг (выполнения работ), не вмешиваясь в деятельность исполнителя.*

Выдача автотранспортного средства потребителю производится после контроля исполнителем полноты и качества оказанной

услуги, комплектности и сохранности товарного вида автотранспортного средства.

После исполнения договора или отказа потребителя от его выполнения исполнитель обязан выдать потребителю справки-счета на вновь установленные на автотранспортное средство номерные агрегаты, представить потребителю отчет о расходовании оплаченных им запасных частей и материалов и вернуть их остатки либо с согласия потребителя уменьшить цену услуги (работы) с учетом стоимости остающихся у исполнителя неиспользованных запасных частей и материалов, а также вернуть замененные (неисправные) узлы и детали.

При возникновении между потребителем и исполнителем разногласий по поводу недостатков оказанной услуги (выполненной работы) или их причин исполнитель обязан по своей инициативе или по требованию потребителя направить автотранспортное средство на экспертизу и оплатить ее проведение.

### **Порядок оплаты оказываемых услуг (выполняемых работ).**

Порядок расчетов за оказанную услугу (выполненную работу) определяется договором между потребителем и исполнителем. **Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем в полном объеме услугу (выполненную работу) после ее принятия потребителем.** С согласия потребителя услуга (работа) может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса.



**Внимание**  
**ЭТО**  
**важно!**

На оказание услуги (выполнение работы), предусмотренной договором, может быть составлена смета. Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно. Смета может быть приблизительной или твердой. Если возникла необходимость оказания дополнительных услуг (выполнения дополнительных работ) и существенного превышения по этой причине приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя.

### **Ответственность исполнителя**

**В случае нарушения сроков оказания услуг (выполнения работ) потребитель по своему выбору вправе:**

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить оказание услуги (выполнения работы) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за оказание услуги;

- отказаться от исполнения договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных в связи с нарушением сроков.

Кроме того, в случае нарушения сроков оказания услуг (выполнения работ) исполнитель должен уплатить потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пени) в размере 3 процентов цены оказания услуги (работы). Сумма неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида услуги (работы) или общей цены заказа, если цена отдельного вида услуги (работы) не определена договором.

Исполнитель отвечает за недостатки оказанной услуги (выполненной работы), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

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

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения установленной за работу цены;
- безвозмездного повторного выполнения работы;
- 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 услуги (работы) не устранены или обнаруженные недостатки являются существенными.

**Важная информация!**

Недостатки оказанной услуги (выполненной работы) устраняются исполнителем в назначенный потребителем разумный срок, который дополнительно указывается в договоре.

Денежное требование потребителя подлежит удовлетворению в **десятидневный срок** со дня его предъявления.