

Памятка потребителю при оказании услуги СТО

Автор: Administrator

19.01.2012 13:22 - Обновлено 03.09.2013 04:37

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

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

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

Если исполнителем является индивидуальный предприниматель, то он должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

В помещении, где принимаются заказы, должна быть размещена следующая информация:

- перечень оказываемых услуг (выполняемых работ);
- наименование стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги (работы);
- сведения об обязательном подтверждении соответствия оказываемых услуг (выполняемых работ) установленным требованиям, если такие услуги (работы) подлежат обязательному подтверждению;
- цены на услуги (работы);
- цены на используемые запчасти и материалы;
- сведения о порядке и форме оплаты;
- гарантийные сроки, если установлены;
- сведения о сроках выполнения заказа;
- указание на конкретное лицо, которое оказывает услуги (работы), если это имеет значение.

Кроме этого, исполнитель обязан предоставить потребителю для ознакомления такую информацию как:

- Правила оказания услуг (работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортного средства;
- адрес, телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое имеется;
- образец договора, заказ-наряда, приемосдаточного акта, квитанции, талона и других оформляемых документов;
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот.

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 договор с потребителем должен заключаться в письменной форме. Наиболее распространенным формуляром является заказ-наряд, но это не исключает

Памятка потребителю при оказании услуги СТО

Автор: Administrator

19.01.2012 13:22 - Обновлено 03.09.2013 04:37

использования и иных бланков, лишь бы в них были отражены все необходимые условия, а именно:

- 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).

Обратите внимание!

Договор (заказ-наряд, квитанция и т.д.) заключается в письменном виде в двух экземплярах, один из которых передается потребителю.

Также в договор могут быть включены и другие имеющие значение условия, например, о порядке и сроках оплаты за выполненную работу, предоставленные запчасти, сроках устранения недостатков работы, порядок рассмотрения споров и т.д.

Если работы выполняются непосредственно при совершении сделки, в присутствии потребителя, законодательство позволяет совершить такую сделку устно. В принципе, это относится не только к таким видам работ (услуг) как мойка, диагностика, подкачка шин, и к любым другим, выполнение которых происходит в присутствии заказчика. В таком случае договор может оформляться путем выдачи квитанции, талона, кассового чека, и т.п. По требованию потребителя или исполнителя на оказываемые услуги (работы) может быть составлена смета, которая становится частью договора.

Вместе с заказ-нарядом оформляется акт сдачи-приемки. Правильное оформление акта сдачи-приемки позволяет избежать спора о состоянии автомобиля после ремонта.

Чтобы автосервис не смог избежать ответственности за царапины и вмятины на авто,

Памятка потребителю при оказании услуги СТО

Автор: Administrator

19.01.2012 13:22 - Обновлено 03.09.2013 04:37

появившиеся после ремонта, в акте необходимо указать, что автомобиль дефектов не имеет, а также отразить его комплектность (коврики, магнитола, колонки, аптечка, домкрат и т.д.). Акт подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем и заверяется печатью исполнителя. Один экземпляр акта вместе с договором передается потребителю.

Важно знать!

Автосервис не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги (выполнять работы) за плату, а также обуславливать оказание одних услуг (работ) обязательным исполнением других. Потребитель вправе отказаться от оплаты оказанных без его согласия услуг (выполненных работ).

Согласно ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей" 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.

Согласно ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей" 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.

Помните!

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.

Требования могут быть предъявлены:

Памятка потребителю при оказании услуги СТО

Автор: Administrator

19.01.2012 13:22 - Обновлено 03.09.2013 04:37

- при принятии оказанной услуги (выполненной работы);
- в ходе оказания услуги (выполнения работы);
- в течение гарантийного срока;
- при отсутствии гарантийного срока, в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия услуги (работы).

Для этого потребителю необходимо обратиться к исполнителю (продавцу) с письменной претензией, указав в претензии одно из вышеперечисленных требований.

Претензия составляется в двух экземплярах. Один экземпляр вручается исполнителю под роспись (либо направляется заказным письмом с уведомлением на юр. адрес исполнителя). Второй экземпляр остается у потребителя.