|  |
| --- |
| **Азбука потребителя. Бытовые услуги. Ремонт автотранспортных средств**  **Урок № 1. Предоставление информации потребителю**  *Общие разъяснения*  В соответствии с "ГОСТ 18322-2016. Межгосударственный стандарт. Система технического обслуживания и ремонта техники. Термины и определения" (введен в действие Приказом Росстандарта 28.03.2017 N 186-ст), техническое обслуживание – это комплекс технологических операций и организационных действий по поддержанию работоспособности или исправности объекта при использовании по назначению, ожидании, хранении и транспортировании. Ремонт – это комплекс технологических операций и организационных действий по восстановлению работоспособности, исправности и ресурса объекта и/или его составных частей. Ремонт включает операции локализации, диагностирования, устранения неисправности и контроль функционирования.  Система технического обслуживания и ремонта - совокупность взаимосвязанных средств, документации технического обслуживания и ремонта и исполнителей, необходимых для поддержания и восстановления (качества либо эксплуатационных характеристик) объектов, входящих в эту систему.  При оказании услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств исполнитель обязан до заключения договора предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о себе (исполнителе услуг) и оказываемых услугах (ст.ст. 8-10 Закона о защите прав потребителей).  Перечень и способы доведения информации до потребителя установлены Правилами оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств  *Информация об исполнителе*  **Исполнитель**– организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.  Исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Указанная информация размещается на вывеске.  Исполнитель - индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.  В случае временного приостановления деятельности организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей о дате приостановления и времени, в течение которого организация не будет осуществлять свою деятельность.  *Информация о выполняемых услугах*  Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о выполняемых услугах, обеспечивающую возможность правильного выбора.  В соответствии со ст. 10 Закона о защите прав потребителей и п. 4 Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств информация об услугах 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).  Информация об обязательном подтверждении соответствия оказываемых услуг (выполняемых работ) обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, предоставляется также в виде маркировки в установленном порядке знаком соответствия.  Исполнитель обязан также предоставить потребителю для ознакомления:  а) Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств;  б) адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;  в) образцы договоров, заказов-нарядов, приемосдаточных актов, квитанций, талонов и других документов, удостоверяющих прием заказа исполнителем, оформление договора и оплату услуг (работ) потребителем;  г) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ), в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами.  Исполнитель обязан сообщать потребителю по его просьбе другие относящиеся к договору и соответствующей услуге (выполняемой работе) сведения.  Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю информацию о своей организации и об оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме также в случаях, когда обслуживание осуществляется вне постоянного места нахождения организации (во временных помещениях, выездными бригадами и т.п.).  Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.  Отдельно законодательство устанавливает требования к информации, которая должна быть предоставлена в договоре и акте приема-передачи транспортного средства.  *Информация, которая должна быть указана в договоре об оказании услуг,  представлена в уроке «Отсутствие письменного договора».*  *После оказания услуги (выполнения работы) потребителю должна быть предоставлена информация:*  - о правилах и условиях эффективного и безопасного использования результатов оказания услуги (выполнения работы);  - 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.  Информация должна быть доведена путем предоставления технической документации, нанесения маркировки или иным способом, принятым для отдельных видов услуг (работ).  *Часто встречающиеся нарушения прав потребителя на информацию:*   1. Отсутствует информация об исполнителе услуг – на вывеске, в «уголке потребителя» автосервиса не имеется информации об организационно-правовой форме исполнителя услуг. Отсутствие такой информации может свидетельствовать об оказании услуг незарегистрированным в установленном порядке сервисом. 2. Не предоставляется акт приема-передачи транспортного средства в ремонт, в связи с чем не фиксируются повреждения и неисправности, которые потребитель просит устранить. 3. Информация о стоимости услуг не предоставляется потребителю до начала оказания услуг – стоимость услуг озвучивается устно, является предварительной и в последующем возрастает, 4. Не предоставляется информация о проведенных работах либо установленных запасных частях -  после приемки работы потребитель выясняет, что неисправность не устранена, либо запасные части вообще не заменены.   *Способы восстановления нарушенных прав*  **1.** **Предъявление** **письменной претензии** исполнителю о непредоставлении полной и надлежащей информации при заключении договора.  Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию об услуге, он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услугу суммы и возмещения других убытков. Исполнитель, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации об услугах (работах) также несет ответственность, предусмотренную п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей, за недостатки услуги, возникшие после ее оказания вследствие отсутствия у него такой информации.  **2. Обращение в суд с исковым заявлением**, в случае не рассмотрения исполнителем претензии в установленный срок или отказа исполнителя в добровольном порядке удовлетворить заявленные требования.  **3. Административная ответственность**:  - Нарушение исполнителем прав потребителя на получение необходимой и достоверной информации об оказываемой услуге, обязательность предоставления которой предусмотрена ст. 10 Закона «О защите прав потребителей», влечёт административную ответственность по **ч.1 ст.14.8 КоАП РФ.**  - Отсутствие установленной информации об исполнителе либо иной обязательной информации, например, отсутствие вывески или отсутствие необходимой информации на вывеске, влечет за собой наступление ответственности по **ч.1 ст.14.5** КоАП РФ.  - Нарушение Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств в части содержания договора (отсутствие в договоре необходимых реквизитов) влечёт административную ответственность **по ч.1,2 ст.14.4 КоАП РФ.**  В целях привлечения исполнителя к административной ответственности по указанным статьям, гражданину рекомендуется обратиться с письменной жалобой в **территориальный орган Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области (Роспотребнадзор).**  При этом в соответствии со ст. 59 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации" обращение граждан должно содержать сведения о причинении вреда (ущерба) или об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям. Такое обращение может быть подано лично с предъявлением документа, удостоверяющего личность гражданина, либо посредством  прохождения идентификации и аутентификации заявителя в единой системе идентификации и аутентификации на едином портале государственных и муниципальных услуг, региональных порталах государственных и муниципальных услуг или на официальных сайтах контрольных (надзорных) органов в сети "Интернет", а также в информационных системах контрольных (надзорных) органов; либо подано иным способах с установлением личности заявителя.  С 10.03.2022 г.  в соответствии   с Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 г. № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» существуют особенности для проведения контрольных (надзорных) мероприятий и возбуждения административных дел, установленные до конца 2022 г. Постановлением Правительства РФ от 01.10.2022 N 1743 "О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 10 марта 2022 г. N 336" установлено, что в планы проведения плановых контрольных (надзорных) мероприятий, планы проведения плановых проверок на 2023 год включаются плановые контрольные (надзорные) мероприятия, плановые проверки только в отношении объектов контроля, отнесенных к категориям чрезвычайно высокого и высокого риска.  Также в настоящее время не исключена реализация профилактических и судебных мер, применяемых органами Роспотребнадзора.  4. Обращение в полицию для проведения оперативно-розыскных мероприятий лица, проводившего ремонт, в случае, если в отношении потребителя совершенно мошенничество и неизвестны данные автосервиса.  Начало формы  Конец формы |