|  |
| --- |
| **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 формыКонец формы |