**Азбука потребителя: Бытовые услуги. Ремонт автотранспортных средств**

**Урок № 4. Нарушение срока оказания услуг**

*Общие разъяснения*

В соответствии со ст. 27 Закона о защите прав потребителей исполнитель обязан оказать услуги по ремонту автотранспортных средств в срок, установленный договором.

Срок оказания услуг является существенным условием договора о выполнении работ (оказании услуг). В соответствии со ст. 708 Гражданского кодекса РФ в договоре подряда (письменный договор, квитанция, заказ-наряд и другое) должны быть указаны **начальный и конечный сроки выполнения работы**.

При этом срок выполнения работ (оказания услуг) может быть определен по согласованию с потребителем:

- датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги),

- датой (периодом), к которой исполнитель должен приступать к выполнению работы (оказанию услуги) – *например, поступление заказанных для ремонта деталей*.

Кроме того, в случае выполнения работы по этапам, стороны вправе предусмотреть в договоре подряда **промежуточные сроки завершения отдельных этапов работы**.

Указанные в договоре подряда начальный, конечный и промежуточные сроки выполнения работы могут быть изменены в случаях и в порядке, предусмотренных договором.

В договоре делается отметка о фактической дате оказания услуги (выполнения работы).

При оказании услуг (выполнении работ) не в автосервисе, а в ином месте, указанном потребителем, исполнитель обеспечивает явку своего работника в согласованное с потребителем время, а потребитель обязан создать необходимые условия для оказания услуги (выполнения работы).

Исполнитель в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» несет ответственность за нарушение как начального и конечного, так и промежуточных сроков оказания услуг и иных условий договора об оказании услуг.

*Требования потребителя при нарушении сроков оказания услуг по ремонту транспортных средств*

По общему правилу, если исполнитель нарушил сроки начала, окончания и промежуточные сроки оказания услуги (выполнения работы) или во время оказания услуги (выполнения работы) стало очевидным, что она не будет оказана (выполнена) в срок, потребитель по своему выбору вправе:

* назначить исполнителю новый срок;
* поручить оказание услуги (выполнение работы) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
* потребовать уменьшения цены за оказание услуги (выполнение работы);
* расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги (выполнения работы).

Кроме того, потребитель имеет **право на выплату неустойки (пени)** за нарушение исполнителем сроков оказания услуги (выполнения работы) или назначенных потребителем новых сроков за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки в следующем порядке:

- за нарушение **срока начала** оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа неустойка (пени) взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки впредь до начала оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа или предъявления потребителем указанных выше требований.

- за нарушение **срока окончания** оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа неустойка (пени) взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки впредь до окончания оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа или предъявления потребителем указанных требований.

Законом установлена неустойка в размере **трех процентов цены оказания услуги** (выполнения работы), а если цена оказания услуги (выполнения работы) договором об оказании услуг (выполнении работ) не определена - общей цены заказа. Договором об оказании услуг (выполнении работ) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пеней). Размер взысканной потребителем неустойки (пеней) не может превышать цену отдельного вида услуги (работы) или общую цену заказа.

Указанные требования потребителя *не подлежат удовлетворению*, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуг произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

*Способы восстановления нарушенных прав:*

1. Предъявление претензии исполнителюо нарушении сроков оказания бытовых услуг;
2. Обращение в суд с исковым заявлением.
3. **Административная ответственность.**

- Включение в договор условия о возможности исполнителя в одностороннем порядке изменять срок выполнения работ (оказания услуг) влечет административную ответственность, предусмотренную **ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ,**

- Отсутствие в договоре, заключённом в письменной форме, информации о сроке выполнения работ (оказания услуг) влечет административную ответственность, предусмотренную ч**. 1, 2 ст. 14.4 КоАП РФ**.

В целях привлечения исполнителя к административной ответственности за совершение правонарушения, предусмотренного указанными статьями, потребителю рекомендуется обратиться с письменной жалобой в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области.

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.