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

**Урок № 3. Безопасность услуг**

*Общие разъяснения*

В соответствии со ст. 7 Закона о защите прав потребителей, потребитель имеет право на то, чтобы оказываемая услуга при обычных условиях ее получения была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии со статьей 14 Закона о защите прав потребителей.

Согласно ст. 14 Закона о защите прав потребителей вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков услуги подлежит возмещению исполнителем в полном объеме. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков услуги признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с исполнителем или нет.

Исполнитель освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования услуги.

Если для безопасности использования услуги необходимо соблюдать специальные правила, исполнитель обязан довести эти правила до сведения потребителя.

Если на услуги законом или в установленном им порядке установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, соответствие услуг указанным требованиям подлежит обязательному подтверждению в порядке, предусмотренном законом и иными правовыми актами.

*Обязанность исполнителя услуг в части обеспечения безопасности*

Согласно п. 30 Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств при выявлении в процессе оказания услуг (выполнения работ) недостатков, угрожающих безопасности движения, исполнитель обязан немедленно предупредить потребителя и до получения от него указаний приостановить оказание услуги (выполнение работы).

Исполнитель, не предупредивший потребителя об указанных обстоятельствах либо продолживший оказание услуги (выполнение работы), не дожидаясь истечения указанного в договоре срока (а при его отсутствии - разумного срока для ответа на предупреждение) или не учитывая своевременное указание потребителя о прекращении оказания услуги (выполнения работы), не вправе при предъявлении к нему или им к потребителю соответствующих требований ссылаться на указанные обстоятельства.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное предупреждение со стороны исполнителя, в разумный срок не заменит непригодные или недоброкачественные запасные части и материалы, не изменит указаний о способе оказания услуги (выполнения работы) либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество оказываемой услуги (выполняемой работы), исполнитель вправе расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков.

Потребитель вправе в любое время проверять ход и качество оказания услуг (выполнения работ), не вмешиваясь в деятельность исполнителя. Исполнитель обязан обеспечить возможность нахождения потребителя в производственных помещениях с учетом соблюдения технологического режима работы, правил техники безопасности, противопожарной безопасности и производственной санитарии.

*Ответственность исполнителя*

В случае, если потребителю причинён вред вследствие недостатков товара (работы, услуги), он вправе обратиться с требованием о возмещения вреда к исполнителю услуг, независимо от того, состоял он в договорных отношениях с исполнителем или нет.

В соответствии со ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

Потребитель вправе обратить к исполнителю услуг с требованием о возмещении вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя, если вред причинен в течение установленного **срока службы или срока годности товара (работы).**

Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, вред подлежит возмещению в случае его причинения в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю, а если день передачи установить невозможно, с даты изготовления товара (окончания выполнения работы).

*Способы восстановления нарушенных прав*

1. Обращение с письменной претензией к исполнителю услуг. С претензией должны быть представлены доказательства, подтверждающие причинение вреда (например, договор на оказание медицинских услуг, иные договоры, документы об оплате услуг, фотографии, показания свидетелей, медицинские справки, акты осмотра и прочее).

2. Обращение в суд с исковым заявлением о возмещении вреда вследствие необеспечения безопасности услуги.

Согласно ст. 56 Гражданского процессуального кодекса РФ потребитель должен доказать наличие вреда, причиненного его жизни, здоровью или имуществу.

3. **Административная ответственность**

В случае, если Исполнитель использует материалы (комплектующие) соответствие которых в установленном законом порядке не подтверждены документами, это влечет административную ответственность по *ч.1, 2 ст. 14.4 КоАП.*

*Данные нарушения могут быть допущены исполнителем услуг, например, при применении в ремонтных работах деталей и комплектующих составных, не имеющих подтверждение соответствия, в случае, если такое подтверждение обязательно.*

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.

Начало формы

Конец формы