|  |
| --- |
| **Азбука потребителя: Бытовые услуги. Ремонт автотранспортных средств**  **Урок № 2. Качество оказания услуг**  *Общие разъяснения*  В соответствии со ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан оказать потребителю услугу (выполнить работу), качество которой соответствует договору.  Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях оказания услуг (выполнения работ), исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), пригодную для использования в соответствии с этими целями.  Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к услуге (работе), исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), соответствующую этим требованиям.  В соответствии с ТР ТС 018/2011. Технический регламент Таможенного союза «О безопасности колесных транспортных средств»:  - "безопасность транспортного средства" - состояние, характеризуемое совокупностью параметров конструкции и технического состояния транспортного средства, обеспечивающих недопустимость или минимизацию риска причинения вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических и юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде;  - "работоспособность" - состояние, при котором транспортное средство или его компоненты могут выполнять свои функции в соответствии с эксплуатационной документацией;  - "техническое обслуживание транспортного средства" - совокупность регламентированных изготовителем работ, осуществляемых с установленной периодичностью для поддержания работоспособности транспортного средства или его компонентов при эксплуатации, с целью снижения риска возникновения отказов и неисправностей;  - "техническое состояние" - совокупность подверженных изменению в процессе эксплуатации свойств и установленных нормативными документами параметров транспортного средства, определяющая возможность его применения по назначению.  Также, термины и определения, относящиеся к ремонту транспортных средств и их техническому обслуживанию, содержатся в «ГОСТ 18322-2016. Межгосударственный стандарт. Система технического обслуживания и ремонта техники. Термины и определения".  *Виды ремонта и технического обслуживания (в соответствии с ГОСТ 18322-2016 "Межгосударственный стандарт. Система технического обслуживания и ремонта техники. Термины и определения")*:  Ремонт автотранспортных средств может быть текущий и капитальный.  Техническое обслуживание может быть ежедневное, сезонное и периодическое, плановое и внеплановое. Выделяются следующие виды технического обслуживания:  -техническое обслуживание при использовании по назначению,  - техническое обслуживание при хранении,  - техническое обслуживание при транспортировании,  - техническое обслуживание на месте эксплуатации,  - техническое обслуживание вне места эксплуатации,  - техническое обслуживание в стационарных условиях (выполняемое в специально предназначенных местах, оборудованных стационарными средствами ТО, с применением, в необходимых случаях, переносных средств),  - техническое обслуживание в особых условиях (выполняемое в особых условиях эксплуатации объекта, указанных в отраслевой документации и характеризуемых значениями параметров, выходящими за пределы допустимых границ).  - дистанционное техническое обслуживание, проводимое под управлением персонала без его непосредственного присутствия и другие виды.  *Выполнение работы из материалов заказчика (ст. ст. 35, 36 Закона РФ «О защите прав потребителей»)*  1. **Потребитель отвечает** **за качество и пригодность материалов, переданных исполнителю услуг.**Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование. При этом Исполнитель обязан:   * предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи); * представить отчет об израсходовании материала и возвратить его остаток.   Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок. Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги), исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков.  2. **Исполнитель отвечает за сохранность материала (вещи) потребителя и правильное его использование.** После окончания работы исполнитель обязан представить потребителю отчет об израсходовании материала и возвратить его остаток либо с согласия потребителя уменьшить цену работы с учетом стоимости остающегося у исполнителя неиспользованного материала.  При этом если исполнитель предупреждал потребителя об особых свойствах материала (вещи), принятого от потребителя, которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение) в ходе выполнения работ, то исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) такого материала (вещи).  *Выполнение работы из материалов исполнителя (ст. 34 Закона РФ «О защите прав потребителей»)*  **Исполнитель, предоставивший материал для выполнения работы, отвечает за его ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества.**  Исполнитель обязан применять (использовать) для выполнения заказа материал, запасные части, соответствие которых установленным требованиям подтверждено документом (сертификатом, декларацией соответствия), если согласно законодательству Российской Федерации, его соответствие подлежит обязательному подтверждению. Комплектующие и детали, используемые при ремонте бытовых приборов и подлежащие обязательному подтверждению соответствия, должны иметь сертификат соответствия или декларацию о соответствии.  Требования к безопасности используемых при оказании услуг по ремонту деталей и комплектующих частей установлены Техническим регламентом ТС "О безопасности низковольтного оборудования" (ТР ТС 004/2011) и Техническим регламентом ТС "Электромагнитная совместимость технических средств" (ТР ТС 020/2011).  *Ответственность исполнителя*  **Недостаток услуги**- несоответствие услуги предусмотренным законом обязательным требованиям или условиям договора (при их отсутствии или неполноте обычно предъявляемым требованиям) или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора.  **Существенный недостаток услуги**- неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.  В соответствии со ст. 29 Закона о защите прав потребителей при обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать:  - безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;  - соответствующего уменьшения цены услуги;  - повторного оказания услуг;  - возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.  Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки услуги не были устранены исполнителем или если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.  **Порядок выявления недостатков услуги**  Требования, связанные с недостатками оказанной услуги (выполненной работы), могут быть предъявлены потребителем:  - при принятии оказанной услуги (выполненной работы),  - в ходе оказания услуги (выполнения работы),  - если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной услуги (выполненной работы), в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в разумный срок, в пределах 2 лет со дня принятия оказанной услуги (выполненной работы).  Исполнитель, предоставивший запасные части и материалы для оказания услуг и выполнения работы, отвечает за их качество по правилам ответственности продавца за товары ненадлежащего качества в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.  Потребитель обязан в порядке и в сроки, предусмотренные договором, проверить с участием исполнителя комплектность и техническое состояние автомототранспортного средства, а также объем и качество оказанной услуги (выполненной работы), исправность узлов и агрегатов, подвергшихся ремонту, и принять оказанную услугу (выполненную работу).  Потребитель обязан немедленно заявить исполнителю о следующих недостатках:  - при обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат оказанной услуги (выполненной работы),  - подмены составных частей,  - некомплектности автомототранспортного средства и других недостатков.  Указанные недостатки должны быть описаны в приемосдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку, который подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем. Потребитель, обнаруживший недостатки при приемке заказа, вправе ссылаться на них, если в приемосдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку, были оговорены эти недостатки либо возможность последующего предъявления требований по их устранению.  Если иное не предусмотрено договором, потребитель, принявший заказ без проверки, лишается права ссылаться на дефекты, которые могли быть обнаружены при обычном способе приемки (явные недостатки).  Потребитель, обнаруживший после приемки заказа несоответствие его исполнения договору или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты исполнителем, обязан по их обнаружении известить об этом исполнителя в разумный срок.  При возникновении между потребителем и исполнителем разногласий по поводу недостатков оказанной услуги (выполненной работы) или их причин исполнитель обязан по своей инициативе или по требованию потребителя направить автомототранспортное средство на экспертизу и оплатить ее проведение.  Если экспертизой будет установлено отсутствие нарушений исполнителем условий договора или причинной связи между действиями исполнителя и обнаруженными недостатками, расходы на экспертизу несет сторона, по инициативе (требованию) которой она проводилась, а в случае назначения экспертизы по соглашению сторон - исполнитель и потребитель поровну.  *Способы восстановления нарушенных прав*  **1. Предъявление письменной претензии** исполнителю в связи с выявленными недостатками работ (оказанных услуг).  **2. Проведение независимой экспертизы** качества выполненных работ (оказанных услуг).  **3.Обращение в суд с исковым заявлением**.  **4.** **Административная ответственность.**  Включение в договор условий, необоснованно ограничивающих ответственность исполнителя за качество представленного материала, результата услуги (работы), влечет административную ответственность, предусмотренную ч*. 2 ст. 14.8 КоАП РФ.*  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 |