

Что необходимо знать потребителю при заключении договора на оказание услуг (работы) автосервисом?

Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего личность, а также документов, удостоверяющих право собственности на автотранспортное средство (свидетельство о регистрации, паспорт автотранспортного средства, справка-счет). При сдаче в ремонт отдельных составных частей автотранспортного средства, не являющегося номерными, предъявления указанных документов не требуется.

Потребитель, не являющийся собственником автотранспортного средства, предъявляет документ, подтверждающий право на его эксплуатацию.

Помните! Договор (заказ-наряд, квитанция и т.д.) заключается в письменном виде в двух экземплярах, один из которых передается потребителю.

Особенности проведения гарантийного ремонта

Ремонт автомобиля по гарантии должен быть произведен в установленный законом срок.

Гарантийный срок автомобиля, в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) это период времени в течение, которого в случае обнаружения недостатка продавец обязан удовлетворить его требования, предусмотренные статьей 18 Закона.

При этом следует учитывать, что автомобиль относится к технически сложным товарам и потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за него суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула)

или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течении пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечению этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка;
- нарушение установленных Законом сроков устранения недостатков;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Сроки гарантийного ремонта автомобиля – это промежуток времени, установленный Законом для безвозмездного устранения дилером (продавцом) выявленных недостатков гарантийного автомобиля.

Если сроки гарантийного ремонта автомобиля не установлены письменным соглашением сторон, то выявленные недостатки должны быть устранены незамедлительно, то есть в минимальные сроки необходимые для устранения такого недостатка. Сроки ремонта автомобиля по гарантии, могут быть установлены письменным соглашением сторон, при этом они не могут превышать 45 дней (ст. 20 Закона).

Иногда автосервисы, заключая соглашение с потребителем на проведение гарантийного ремонта автомобиля, устанавливают срок гарантийного ремонта, превышающий 45 дней. На этот случай статьей 16 Закона предусмотрено, что условия договора, противоречащие закону, считаются не действительными. Более того, если потребитель при исполнении таких условий понес убытки, они подлежат взысканию с продавца.

В соответствии со ст. 23 Закона за нарушение срока ремонта автомобиля продавец уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Уважаемые потребители, вы можете проконсультироваться со специалистами Роспотребнадзора по телефону: (38822)64241 по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00. В пятницу рабочий день сокращен до 16-45. В праздничные дни проконсультироваться можно по телефону: (38822)64384 с 9-00 до 15-00.

Кроме того, обратиться можно в Единый консультационный центр Роспотребнадзора по тел. **8 800 555 49 43 (звонок бесплатный)**.