

Согласно ст. 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» исполнитель обязан до заключения договора предоставить потребителю полную и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация доводится до сведения потребителя в наглядной форме (информационные стенды, объявления и т.п.), должна находиться в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке содержать:

- фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) организации; если это индивидуальный предприниматель – сведения о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего органа, а также информация о режиме работы автостоянки размещаются на вывеске в месте нахождения автостоянки;
- перечень оказываемых основных и дополнительных услуг;
- правила пользования автостоянкой, Правила оказания услуг автостоянок, правила техники безопасности, противопожарные, санитарные и иные правила, предусмотренные законодательством Российской Федерации;
- реквизиты нормативных документов (наименование, дата принятия, регистрационный номер, сведения о публикации), требованиям которых должны соответствовать оказываемые услуги;

Сведения об обязательном подтверждении соответствия оказываемых услуг обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, если на данный вид услуг законами, стандартами или иными нормативными документами такие требования установлены (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший);

- цены на основные и дополнительные услуги;
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами;
- образцы договоров, актов, сохранных расписок и других документов, удостоверяющих прием и выдачу автотранспортного средства исполнителем и оплату услуг потребителем;
- адрес и номер телефона исполнителя, включая подразделение (уполномоченное лицо), осуществляющее прием претензий.

Информация должна доводиться до потребителя на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках республик, входящих в состав Российской Федерации и языках народов Российской Федерации. Исполнитель обязан сообщать потребителю по его просьбе другие, относящиеся к договору и соответствующей услуге, сведения.

Оказание услуг производится исполнителем по предварительной заявке или без нее. Заявка на оказание услуг может подаваться потребителем в письменной или иной форме. Исполнитель обязан обеспечить ведение учета заявок.

Договор составляется в 2-х экземплярах, один из которых передается потребителю, а другой остается у исполнителя.

В случае если оказание услуги предусматривает возможность многократных въездов на автостоянку и выездов с нее, при заключении договора оформляется постоянный пропуск, в котором указываются марка, модель и государственный регистрационный знак автотранспортного средства, номер места на автостоянке, срок действия пропуска.

При кратковременной разовой постановке автотранспортного средства на автостоянку (на срок не более одних суток) заключение договора может быть осуществлено путем выдачи потребителю соответствующего документа (сохранной расписки, квитанции и т.п.) с указанием государственного регистрационного знака автотранспортного средства. Копия указанного документа остается у исполнителя.

При заключении договора исполнитель должен ознакомить потребителя с правилами пользования автостоянкой, правилами техники безопасности, противопожарными, санитарными и иными правилами, предусмотренными законодательными актами Российской Федерации.

В случае утраты договора либо документа, удостоверяющего заключение договора об оказании услуги (сохранной расписки, квитанции и т.п.), потребитель должен известить об этом исполнителя. При этом автотранспортное средство выдается потребителю на основании его письменного заявления по предъявлении документа, удостоверяющего

его личность, и документов, подтверждающих право собственности (пользования, распоряжения) на автотранспортное средство.

Исполнитель не вправе обуславливать оказание услуг по хранению автотранспортного средства обязательным оказанием дополнительных услуг, предоставляемых за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты оказанных без его согласия дополнительных услуг, а если они уже оплачены, потребовать возврата уплаченных за них средств.

Порядок оказания услуг

Качество оказываемых услуг должно соответствовать условиям договора. Если федеральными законами, стандартами или иными нормативными документами предусмотрены обязательные требования, предъявляемые к оказываемым услугам, исполнитель должен оказать услугу, соответствующую этим требованиям. Исполнитель также обязан оказать услугу в срок, предусмотренный договором.

При постановке автотранспортного средства на хранение (въезде) потребитель предъявляет уполномоченному работнику исполнителя автотранспортное средство для внешнего осмотра, а также договор или документ, удостоверяющий заключение договора.

По требованию потребителя или исполнителя оформляется акт, содержащий сведения о товарном виде и комплектности автотранспортного средства, который подписывается потребителем и уполномоченным работником исполнителя. Акт составляется в 2-х экземплярах, один из которых передается потребителю, а другой остается у исполнителя.

Постановка автотранспортного средства на автостоянку осуществляется в соответствии с указаниями уполномоченного работника исполнителя, правилами пользования автостоянкой, правилами техники безопасности, противопожарными, санитарными и иными правилами, предусмотренными законодательными актами Российской Федерации.

В случае утраты (хищения), повреждения или нарушения комплектности автотранспортного средства, произошедших в процессе хранения его на автостоянке, исполнитель обязан по требованию потребителя составить соответствующий акт, который подписывается потребителем и уполномоченным работником исполнителя. Акт составляется в 2-х экземплярах, один из которых передается потребителю, а другой остается у исполнителя.

В случае оказания услуги при выезде с автостоянки потребитель обязан предъявить и сдать на хранение уполномоченному работнику исполнителя постоянный пропуск.

Для выезда с автостоянки при разовой постановке автотранспортного средства на хранение потребитель обязан предъявить уполномоченному работнику исполнителя документ, удостоверяющий принятие автотранспортного средства на хранение (сохранную расписку, квитанцию и т.п.), а также подтвердить возврат ему автотранспортного средства личной подписью, которая проставляется в присутствии уполномоченного работника исполнителя на оригинале и копии указанного документа.

По требованию уполномоченного работника исполнителя потребитель обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность, и документы, подтверждающие право собственности на автотранспортное средство.

Ответственность исполнителя

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору оказания услуг автостоянки либо договору бронирования мест на автостоянке исполнитель несет ответственность, предусмотренную федеральными законами и договором.

В случае 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

исполнения договора и потребовать возврата уплаченных за услуги средств и возмещения других убытков.

Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации об услуге, несет ответственность, предусмотренную п. 1 ст. 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», за недостатки услуги, возникшие после ее принятия потребителем вследствие отсутствия у него такой информации.

При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие не предоставления ему полной и достоверной информации об услуге потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном ст. 14 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги. Требования о возмещении убытков подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты предъявления соответствующего требования.

В случае если исполнитель нарушил срок оказания услуги (срок начала и (или) окончания оказания услуги), потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить оказание услуги третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены услуги;
- отказаться от исполнения договора об оказании услуги.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков. Требования о возмещении убытков подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты предъявления соответствующего требования.

По вопросам защиты прав потребителей проконсультироваться со специалистами Роспотребнадзора можно по будням по телефону «горячей линии»: (38822)64241, с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00, в пятницу рабочий день сокращен до 16-45.