

Ответ: Согласно Закону РФ "О защите прав потребителей" для многих видов услуг или работ существуют специальные правила, регулирующие частные вопросы такой деятельности, например Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. N 290.

Данный Закон разграничивает ответственность исполнителя по двум критериям:

- 1) за нарушение исполнителем сроков выполнения работ;
- 2) при обнаружении недостатков выполненной работы.

В соответствии со ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей" при нарушении исполнителем сроков выполнения работ потребитель по своему выбору вправе:

- 1) назначить исполнителю новый срок;
- 2) поручить выполнение работы третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- 3) потребовать уменьшения цены за выполнение работы;
- 4) расторгнуть договор о выполнении работы.

При обнаружении потребителем недостатков выполненной работы (оказанной услуги) он вправе по своему выбору в соответствии со ст. 29 Закона РФ "О защите прав

потребителей" потребовать:

- 1) безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
 - 2) соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
 - 3) безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
 - 4) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.
При предъявлении требований в суде исполнителю потребитель услуг должен доказать:
- 1) факт выполнения услуг соответствующей организацией или лицом;
 - 2) факт нарушения сроков выполнения услуг или ненадлежащего качества выполненной работы;
 - 3) факт обращения к исполнителю с предостережением о возможном нарушении сроков выполнения работы, если становится очевидным, что она не будет выполнена в срок;
 - 4) факт обращения к исполнителю с просьбой о выполнении последствий нарушения исполнителем сроков выполнения работ (ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей");
 - 5) факт обращения к исполнителю с просьбой о выполнении последствий ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей" при обнаружении недостатков выполненной работы.

Подлежит доказыванию в судебном процессе также факт отказа исполнителем произвести указанные выше действия. При этом судом выясняются:

- 1) гарантийный срок выполненной работы;

- 2) причины несоблюдения исполнителем срока выполнения работы - произошло ли несоблюдение сроков вследствие обстоятельств непреодолимой силы или вины потребителя;

- 3) причины недостатков выполненной работы (услуги) - произошло это после принятия работы потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или обстоятельств непреодолимой силы;

- 4) даты начала и окончания выполнения работы, дата уведомления потребителем исполнителя о нарушении срока или обнаружении недостатков выполненной работы;

- 5) наличие понесенных потребителем убытков вследствие нарушения срока выполнения работы или недостатков выполненной работы;

- 6) иные обстоятельства в соответствии с конкретными правилами оказания услуг.

Для того чтобы подтвердить вышеперечисленные факты, сторонам необходимо представить суду доказательства по делу, которыми являются:

- документ, подтверждающий выполнение указанной работы (оказанной услуги) исполнителем (договор об оказании услуг, выполнении работы, квитанция, транспортная накладная);

- надлежаще оформленный акт об объеме выполненной работы с указанной в договоре датой окончания выполнения работы (оказания услуги) (при доказывании нарушения исполнителем сроков выполнения работы). Для установления даты начала и окончания выполнения работы представляется акт о начале работы и акт о завершении выполнения работы;

- заключение специалиста о недостатках выполненной работы. В случае, если при рассмотрении спора в суде возникли вопросы, для разрешения которых требуются специальные познания, по ходатайству любой из сторон судом может быть назначена экспертиза;

- претензия к исполнителю работы по выполнению требований Закона (при нарушении сроков или обнаружении недостатков выполненной работы) с отметкой, подтверждающей факт вручения претензии исполнителю работы;

- ответ на претензию исполнителя;

- доказательства, подтверждающие убытки потребителя вследствие нарушения срока выполнения работы или недостатка выполненной работы