

Как обезопасить себя, отдавая машину в автосервис на ремонт?

Избежать обмана в автосервисе можно, заключив договор с составлением приемо-сдаточного акта, согласованием стоимости и объема работ, порядка использования запасных частей и материалов. При наличии претензий укажите их в акте приема-передачи или в заказ-наряде, а исполнителю предъявите соответствующие требования. Вы можете обратиться в суд, если исполнитель откажет в удовлетворении претензий.

Договор с автосервисом

Исполнитель (автосервис) обязан предоставить вам необходимую достоверную информацию об оказываемых услугах и выполняемых работах до заключения договора (п. 4 Правил, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 № 290).

Когда есть возможность оказать заявленную услугу или выполнить заявленную работу, исполнитель обязан заключить с вами договор (п. 13 Правил), который заключается в письменной форме (заказ-наряд, квитанция или иной документ). Договор, исполняемый в вашем присутствии, может оформляться выдачей квитанции, жетона, талона, кассового чека и т.п. Это, например, подкачка шин, диагностические работы, некоторые работы технического обслуживания и ремонта, мойка и др. (п. п. 15, 17 Правил).

Составление приемо-сдаточного акта

Если вы оставляете автомобиль исполнителю для оказания услуг или выполнения работ, он обязан одновременно с договором составить приемо-сдаточный акт.

В приемо-сдаточном акте указываются комплектность автомобиля и видимые наружные повреждения и дефекты, а также приводятся сведения о предоставленных вами запасных частях и материалах с указанием их точного наименования, описания и цены (п. 18 Правил).

Кроме того, в акте необходимо отметить данные автомобиля - марку, модель, государственный регистрационный номер, год выпуска, VIN и действительный пробег, поскольку при получении автомобиля из сервиса может возникнуть ситуация, когда на одометре показания пробега будут значительно превышать показания, которые были при сдаче автомобиля.

В акте также указываются причина обращения, то есть поломка, которая должна быть устранена, и повреждения, имеющиеся на автомобиле при сдаче в ремонт.

Приемо-сдаточный акт подписывают ответственное лицо исполнителя и вы. Акт заверяется печатью исполнителя (при наличии печати). Экземпляр акта приема-передачи выдается вам (п. 18 Правил).

Согласование стоимости работ

Вы вправе присутствовать при проведении диагностики, а после получить ее результаты у механика.

Уточните стоимость ремонта и объем работ и попросите представить предварительный заказ-наряд. Любое увеличение стоимости ремонта должно быть согласовано с вами.

Так, исполнитель не вправе без вашего согласия оказывать дополнительные услуги и выполнять работы за плату, а также обуславливать оказание одних услуг и выполнение работ обязательным выполнением других.

В этом случае вы вправе отказаться от оплаты оказанных без вашего согласия услуг и выполненных работ, а если они уже оплачены - потребовать вернуть уплаченные за них деньги (п. 20 Правил).

Использование запасных частей и материалов

Исполнитель обязан оказать услугу или выполнить работу, определенную договором, с использованием собственных запасных частей и материалов, если иное не предусмотрено договором (п. 16 Правил).

Если исполнитель заменяет какие-либо детали, то замененные (неисправные) узлы и детали вам обязаны вернуть (п. 35 Правил).

Действия при получении автомобиля после ремонта

При получении автомобиля из автосервиса проверьте качество выполнения ремонта по внешним признакам. Если у вас есть какие-либо претензии, их надо указать в акте приема-передачи, а при его отсутствии - в заказ-наряде, который вам представят для подписания.

Обратите внимание на то, что вы вправе требовать удовлетворения претензий, компенсации и штрафа только в том случае, если при получении автомобиля вы указали эти претензии.

Претензии по внутренним работам вы вправе предъявить в течение гарантийного срока, установленного автосервисом на проведенные работы.

Исполнитель обязан передать вам товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору (п. 1 ст. 4 Закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

Действия в случае обнаружения недостатков в выполненной работе или оказанной услуге

Если вы обнаружили недостатки в выполненной работе или оказанной услуге, то вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездно устранить недостатки выполненной работы или оказанной услуги;
- соответственно уменьшить цену выполненной работы или оказанной услуги;
- повторно выполнить работу;
- возместить понесенные вами расходы по устранению недостатков выполненной работы или оказанной услуги своими силами или третьими лицами;
- полностью возместить убытки, причиненные вам в связи с недостатками выполненной работы или оказанной услуги.

Недостатки работы или услуги исполнитель должен устранить в разумный срок, назначенный вами (ст. 30 Закона № 2300-1).

Обращение в суд в случае отказа исполнителя добровольно удовлетворить ваши требования

В случае отказа исполнителя добровольно удовлетворить ваши требования вы можете обратиться в суд с исковым заявлением. Кроме того, вы вправе потребовать возмещения морального вреда (ст. ст. 1095, 1096, 1099, 1100 Гражданского кодекса Российской Федерации; ст. ст. 15, 17 Закона № 2300-1).

Если суд удовлетворяет ваши требования, которые исполнитель не удовлетворил добровольно, с исполнителя в вашу пользу взыскивается штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом в вашу пользу (п. 6 ст. 13 Закона № 2300-1; п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»).