

Закон о защите прав потребителей автосервис



Как это не прискорбно, но нужно констатировать тот факт, что водители авто помимо того, что обладают таким преимуществом как комфортное передвижение, также сталкиваются и с чередой трудностей, связанных с починкой и сервисом. И очень часто бывает так, что сотрудничество с автосервисом перерастает в бесперспективную битву за восстановление справедливости с огромными моральными и материальными затратами.

В совершенстве обслуживание должен функционировать очень четко: отвез машину, оплатил услуги, забрал починенное авто, и без всяких конфликтов. Но на самом деле все совершенно не так, а теория о четко работающем сервисе зачастую ошибочна или вовсе неверна.

Неисправность машины – это проблема, но ее не качественная починка, за которую вы заплатили как за качественную – это уже трагедия. Как же вынудить исполнителя переделать свою работу, и кто компенсирует ущерб? Ответы на эти вопросы можно найти, внимательно прочитав все права потребителя, но бывает так, что воплощение их в реальность становится весьма затратным удовольствием.

Как осуществляется защита законодательно установленных прав пользователя услуг, предоставляемых автосервисом?

После того как вы отвезли свою машину в ремонт, для начала проследите за тем, чтобы все документы были составлены верно.

Пункт 15 ПП РФ «Об утверждении правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» гласит, что клиенту и исполнителю необходимо письменно задокументировать заказ составить в форме сделки, но, на наиболее часто встречается такой вид соглашения как заказ-наряд, но это не означает, что одновременно нельзя составлять и другие формы договора. Очень важно обратить внимание на то, чтобы в них были прописаны все требования к техническому сервису автомобиля.

В том случае, когда клиент присутствует при обслуживании, то согласно законодательству РФ, предварительное соглашение может состояться в устной форме (пункт 2 статьи 159 Государственного Кодекса Российской Федерации, пункт 17 ПП РФ «Об утверждении правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств»).

Это касается таких услуг, к примеру, как осмотр, подкачка колес, мойка, и и всех иных, которые выполняются в присутствии клиента. В такой ситуации сделка может состояться через оформление квитанции, талона, кассового чека, и т.п. Важно, чтобы вам предоставили какой-либо из этих документов.

В сделке могут упоминаться и другие важные и значимые требования. К примеру, способ и сроки оплаты предоставленных услуг, полученные вами детали, сроки ликвидации некачественно выполненных услуг, ход урегулирования конфликтов и т.п.

Тем не менее учитывайте, что пункты сделки, нарушающие права клиента или уменьшающие обязанности исполнителя относительно норм, прописанных в законе, будут расценены как таковы, что не имеют юридической силы (пункт 2 статьи 400 Государственного Кодекса Российской Федерации, пункт 1 статьи 16 303ПП). В таких ситуациях нормы законодательства будут иметь высшую юридическую силу.

- некачественно выполненный заказ;
- отсутствие каких-либо данных про исполнителя заказа;

- скрывание данных о стоимости выполняемой работы (предоставляемых услуг);
- непредставление бумаг (расписка, договор, квитанция, чек), подтверждающих осуществление заказа;
- несвоевременное выполнение работы.

Безусловно, профилактика лучше, нежели лечебные и восстанавливающие процедуры. Так что внимательно выбирайте исполнителя. Потому, что от того, насколько качественным будет сервис, зависит жизнь и здоровье водителя и пассажиров, а также срок дальнейшего пользования машиной. Помимо этого, если у вас будут претензии к качеству предоставленной услуги или работы, вы будете иметь нужные доказательства.

Внимательно изучите при выборе автосервиса то, какая информация расположена на вывеске, а какие сведения можно получить по требованию, как составляются подобные бумаги.

- При получении транспортного средства из ремонта проверьте вместе с работником автомобиль на наличие всех составляющих и техническое состояние транспортного средства, качество и объем всех заказанных вами услуг (выполненных работ), а также состояние трансмиссии, которая чинилась.
- Как гласит статья 29 ЗОЗПП, при выявлении некачественно выполненных услуг вы вправе обратиться с требованиями о ликвидации неполадок или компенсации затраченной суммы.
- Вы выявили нарушения договора, которые дают основания считать услугу (работу) некачественной, замену составных деталей, не полное наличие всех составляющих и деталей или другие очевидные недостатки? Обратитесь с требованиями к исполнителю незамедлительно. Зафиксируйте данный инцидент в акте приема-сдачи работ или задокументируйте в другой форме, чтобы подтвердить заказ. Если же акта нету в наличии – в заказ-наряде.
- Этот акт должен содержать подпись представителя автосервиса и клиента.

- Заказчик, забравший автомобиль без осмотра, не имеет права апеллировать к неполадкам, которые могли быть выявлены при обычном приеме заказа, то есть к очевидным недостаткам, если другого не указано в сделке.

Вы можете предъявлять требования, касательно возврата средств и взыскания за очевидные недостатки только тогда, если при получении транспортного средства вы заявили о них.

Выявив скрытые недостатки уже после приема работы (услуги) нужно сообщить об этом в автосервис на протяжении разумных сроков.