**Памятка для потребителей**

**услуги по обслуживанию и ремонту автотранспортных средств**

**(услуги автосервиса)**

Услуги автосервиса регулируются следующими нормативно-правовыми актами: Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»; Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утверждённые постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 года № 1025; Правилами оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 № 290.

Под **потребителем** понимается гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий или использующий работы (услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Под **исполнителем** понимается организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

**Право потребителя на информацию**

Исполнитель обязансвоевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах (работах), которая в обязательном порядке должна содержать

- перечень оказываемых услуг (выполняемых работ);

- наименование стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги (работы);

- сведения об обязательном подтверждении соответствия оказываемых услуг (выполняемых работ) установленным требованиям, если такие услуги (работы) подлежат обязательному подтверждению;

- цены на услуги (работы);

- цены на используемые запчасти и материалы;

- сведения о порядке и форме оплаты;

- гарантийные сроки, если установлены;

- сведения о сроках выполнения заказа;

- указание на конкретное лицо, которое оказывает услуги (работы), если это имеет значение.

При заключении договора потребитель должен предъявить документ, удостоверяющий личность, а также документ, удостоверяющий право собственности на автомототранспортное средство (свидетельство о регистрации, паспорт автомототранспортного средства, справка-счет).

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

Договор (заказ-наряд, квитанция и т.д.) заключается в письменной форме в двух экземплярах, один из которых передается потребителю. Данный договор должен содержать следующие сведения:

1. фирменное наименование и юридический адрес исполнителя (для индивидуального предпринимателя – ФИО и сведения о государственной регистрации);

2. ФИО, телефон, адрес потребителя;

3. дата приема заказа и срок его исполнения;

4. цена услуг (работ), порядок оплаты;

5. марка, модель автомототранспортных средств, государственный номерной знак, номера основных агрегатов;

6. цена автомототранспортного средства;

7. перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), перечень запасных частей и материалов, предоставленных исполнителем, их стоимость и количество;

8. перечень запасных частей и материалов, предоставленных потребителем;

9. гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены;

10. должность, ФИО лица, принимающего заказ (оформляющего договор), его подпись и подпись потребителя;

11. могут быть указаны иные данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполнением работ).

Договор, исполняемый в присутствии потребителя, может оформляться путем выдачи квитанции, жетона, талона, кассового чека и т.п.

**Обращаем внимание!** Автосервис не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги (выполнять работы) за плату, а также обуславливать оказание одних услуг (работ) обязательным исполнением других. Потребитель вправе отказаться от оплаты оказанных без его согласия услуг (выполненных работ).

Если потребитель оставляет исполнителю транспортное средство для оказания услуг (работ), то исполнитель обязан составить **приемосдаточный акт**, в котором указывается комплектность автомототранспортного средства, видимые наружные повреждения и дефекты, сведения о предоставлении потребителем запасных частей и материалов с указанием их точного наименования, описания и цены.

Приемосдаточный акт подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем и заверяется печатью исполнителя. Один экземпляр акта вместе с договором передается потребителю.

При получении автотранспортного средства из автосервиса потребитель обязан в порядке и в сроки, предусмотренные договором, проверить с участием исполнителя комплектность и техническое состояние автомототранспортного средства, а также объем и качество оказанной услуги (выполненной работы), исправность узлов и агрегатов, подвергшихся ремонту, и принять оказанную услугу (выполненную работу).

В случае полной или частичной утраты (повреждения) принятого у потребителя автомототранспортного средства (запасных частей и материалов) исполнитель обязан известить об этом потребителя и в 3-дневный срок передать безвозмездно в собственность потребителю автомототранспортное средство (запасные части и материалы) аналогичного качества либо возместить в 2-кратном размере цену утраченного (поврежденного) автомототранспортного средства (запасных частей и материалов), а также расходы, понесенные потребителем.

**Ответственность исполнителя**

В случае нарушения сроков оказания услуг (выполнения работ) потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;

- поручить оказание услуги (выполнения работы) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

- потребовать уменьшения цены за оказание услуги;

- отказаться от исполнения договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных в связи с нарушением сроков.

Кроме того, в случае нарушения сроков оказания услуг (выполнения работ) исполнитель должен уплатить потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пени) в размере 3 процентов цены оказания услуги (работы).

**В случае обнаружения недостатков** оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе по своему выбору потребовать от исполнителя:

- безвозмездного устранения недостатков;

- соответствующего уменьшения установленной за работу цены;

- безвозмездного повторного выполнения работы;

- возмещения понесенных им расходов по исправлению недостатков своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки услуги (работы) не устранены или обнаруженные недостатки являются существенными.

Необходимо отметить, чтонедостатки оказанной услуги (выполненной работы) устраняются исполнителем в назначенный потребителем разумный срок, который дополнительно указывается в договоре.

Требования, связанные с недостатками услуги могут быть предъявлены:

- при принятии оказанной услуги (выполненной работы);

- в ходе оказания услуги (выполнения работы);

- в течение гарантийного срока;

- при отсутствии гарантийного срока, в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия услуги (работы). При этом потребитель должен доказать, что недостатки возникли до принятия результата услуги (работы).

При возникновении между потребителем и исполнителем разногласий по поводу недостатков оказанной услуги (выполненной работы) в пределах гарантийного срока или их причин возникновения исполнитель обязан по своей инициативе или по требованию потребителя направить транспортное автомототранспортное средство на экспертизу, и оплатить ее проведение.

Если экспертизой будет установлено отсутствие нарушений со стороны исполнителя, то оплату производит сторона, по инициативе которой производилась экспертиза. В случае несогласия с результатами экспертизы потребитель вправе обжаловать действия эксперта в судебном порядке.

**Судебная защита прав потребителя**

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту: нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель - его жительства; жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

Потребители по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах, за исключением случаев, когда цена иска превышает 1000000 рублей (п.3 ст. 333.36 НК РФ).