



УСЛУГИ АВТОСЕРВИСА: ГАРАНТИЙНОЕ и НЕГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Отношения, возникающие при оказании услуг автосервиса, регулируются:

- Гражданским кодексом Российской Федерации
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей
- Правилами оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 № 290.

Перечень распространенных нарушений, с которыми люди сталкиваются при обращении в автосервис:

- Ремонт не был выполнен совсем.
- Поломка машины, которая возникла до ремонта, повторяется и после него.
- Налицо явные признаки халатности мастеров (автомобиль плохо покрашен, неправильно установлены элементы дизайна).
- В какой-либо части авто обнаружались дополнительные дефекты.
- Специалисты сервиса нарушили согласованные сроки ремонта.
- Владелец машины стал жертвой обмана (например, вместо новых запчастей были установлены подержанные).

Все перечисленные выше ситуации являются прямым нарушением ФЗ № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Что делать, если сделали некачественный ремонт?

- ▶ Если решение не достигнуто, нужно обращаться в независимую экспертную организацию, которая определит причины.
- ▶ На основании претензии потребителя и результатов экспертизы, СТО обязана устранить неполадки и выплатить компенсацию за нанесенный ущерб.
- ▶ В случае отказа решать вопрос в досудебном порядке, потребитель имеет право обратиться с иском в суд.

Судебная практика

Как показывает судебная практика по делам, связанным с некачественным ремонтом авто, они могут рассматриваться длительное время. Во многом это связано с тем, что иногда приходится проводить несколько экспертиз. В случае выигрыша владелец машины может получить от исполнителя:

- Возмещение затрат на ремонт и понесенных убытков (например, дополнительные расходы на восстановление машины в другой автомастерской).
- Возмещение расходов на услуги юридической компании.
- 3% стоимости ремонта за каждый день неисполнения мастерами законных требований истца.
- Компенсацию морального вреда.
- До 50% штрафа от той суммы, которая в итоге была присуждена потребителю.

Гарантия, предоставляемая автосервисом на ремонт автотранспортного средства

- В соответствии с нормами ФЗ о защите прав потребителей обязательство о гарантийном ремонте берет на себя продавец.
- В случае негарантийного ремонта автосервис несет ответственность за качество и сроки выполнения работ в соответствии с ФЗ о ЗПП и Правилами оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. В перечень условий, которые необходимо отражать в заказ-наряде (договоре) это сроки выполнения работ, а также могут быть включены гарантийные сроки на выполненные работы, установленные исполнителем.
- Исполнитель, предоставивший материал (запчасти) для выполнения работы, отвечает за их ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества (ст.34 ФЗ О ЗПП).

Спасибо за внимание !

