

## Автосервис. Защита прав потребителей



Казаков С.В. Автосервис. Защита прав потребителей - "ГроссМедиа", 2006 г.

В нашей стране много автолюбителей. Нередко им приходится обращаться к услугам автосервиса. Хорошо, если починка пройдет удачно, и ездить второй раз не придется. А ведь бывает и по-другому. Из-за этого возникают различного рода споры и конфликты, зачастую вызванные нежеланием со стороны исполнителя выполнять ту или иную работу или незнанием своих прав потребителем.

В издании автор разъясняет читателю все понятия, которые необходимы для того, чтобы потребитель знал свои права и обязанности, представлял, как выйти из спорной ситуации и не потерять деньги. В издании рассмотрены нормативно-правовые документы, регламентирующие отношения между потребителями и поставщиками услуг - исполнителями. Здесь приведены и довольно подробно прокомментированы практические примеры, призванные помочь обычным гражданам отстаивать свои интересы. Книга предназначена для широкого круга читателей.

С. В. Казаков  
Автосервис. Защита прав потребителей  
Серия: Ваш юридический советник  
Издательство: ГроссМедиа, 2006 г.  
Мягкая обложка, 128 стр.  
ISBN 5-476-00295-2  
Тираж: 1500 экз.  
Формат: 60х90/16

## **Содержание**

### ***Введение и основные понятия***

***1. Порядок приема автомобилей, заказов на выполнение работ, оформление необходимой документации***

***2. Перечень информации, необходимой для предоставления потребителю***

***3. Порядок оплаты оказываемых услуг или выполняемых работ***

***4. Порядок оказания услуг или выполняемых работ***

***5. Ответственность исполнителя***

***6. Государственный контроль***

***7. Обнаружение недостатков и порядок их устранения***

***Заключение***

***Приложения***

***Примечания***

## Введение и основные понятия

Издревле Россияне слыли как сметливые и трудолюбивые люди, в том числе в техническом отношении. Особенно ярко эта особенность проявилась в автовладельцах, так называемых автолюбителях. Не так давно наш менталитет, помноженный на повсеместный дефицит, как запасных частей, так и отсутствие в нужном количестве мест, где можно было получить качественные услуги ремонта или обслуживания автомобиля, а порою и более банальная вещь - кошелек, не позволяли доверять свой автомобиль чужим людям. Довольно много наших сограждан, если не большинство, все то, что необходимо любимому другу - автомобилю, делали своими руками. От простой мойки или замены тормозных колодок, до демонтажа и капитального ремонта двигателя. Отчасти из-за этого качественный сервис, автомобильный сервис, в общем сознании считается достоянием лишь некой элиты, касты избранных, а вовсе не услугой первой необходимости. И пусть даже не первой, но весьма и весьма необходимой услуги. Однако времена, как и сознание автовладельцев, постепенно меняются. Да и сами услуги автомобильного сервиса становятся доступными, их спектр расширяется, сами услуги становятся все более качественными.

В тоже время, не смотря на довольно видимый прогресс, в данной сфере правоотношений не все гладко. И порою мы сами, автовладельцы, не готовы адекватно и, что порою важнее, достаточно грамотно общаться с представителями организаций, оказывающих услуги автомобильного сервиса. Зачастую мы не готовы отстаивать свои интересы, чем повсеместно пользуются недобросовестные исполнители.

В этом издании мы постараемся разъяснить читателю общие понятия, необходимые для правильного разрешения споров, возникающих в данной сфере правоотношений. Представим на рассмотрение нормативно-правовые документы, регламентирующие отношения между потребителями и поставщиками услуг. Также мы постараемся рассмотреть и по-возможности подробно прокомментировать несколько примеров, чтобы каждый, кому это необходимо, мог правильно сориентироваться в довольно сложном вопросе - вопросе отстаивания и защиты своих прав и интересов.

Итак, в рассматриваемой нами теме есть две основные стороны - потребители, автовладельцы и исполнители, организации и физические лица, оказывающие услуги сфере автомобильного сервиса. Такое разграничение довольно грубое, но необходимое для начала рассмотрения проблемы более подробно.

Взаимоотношения между потребителями и исполнителями услуг регулирует Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" (с изменениями на 21 декабря 2004 г.). Если говорить подробнее, то Закон\*(1) регулирует отношения, возникающие между потребителями и исполнителями, при выполнении работ, оказании услуг. Закон устанавливает права потребителей на получение работ или услуг надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды. При этом потребитель имеет неоспоримое право на получение полной информации о товарах, работах и услугах, об их изготовителях, исполнителях и продавцах. Потребитель также имеет право рассчитывать на просвещение в данной сфере, государственную и общественную защиту своих интересов. Именно указанный выше Закон определяет механизм реализации перечисленных прав.

Используя приведенный выше Закон, разграничим некоторые понятия и определения, которые нам пригодятся в ходе изучения данной темы.

Потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары, работы или услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Главным и основным отличительным признаком понятия потребитель от любого другого покупателя товара или заказчика работ (услуг), например по договору подряда, является цель их приобретения. Для потребителя такой целью всегда являются его личные бытовые нужды, не связанные с извлечением прибыли. Однозначно не является потребителем лицо осуществляющее, в том числе систематически, приобретение какого либо товара по одной цене с целью дальнейшей перепродажи его по цене более высокой. Следовательно, потребитель это гражданин, который сдал свой автомобиль в автомойку, в ремонт или пригнал автомобиль в сервисную мастерскую для проведения очередного ТО. Именно свой\*(2) автомобиль, для собственных нужд.

Изготовитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

Исполнитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, в том числе индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Отличительные признаки изготовителя и исполнителя весьма схожи. Этим признаком является то, что основной целью их деятельности является производство товаров или осуществление услуг для последующей их реализации потребителям. Здесь следует акцентировать внимание на определенный и немаловажный факт: сам изготовитель может не реализовывать свою продукцию непосредственно

потребителю, продавая ее организациям, которые уже, в свою очередь, будут реализовывать товар потребителю. Хотя, несмотря на это, изготовитель все-таки несет ответственность перед потребителем за качество произведенного им товара. Тот же отличительный признак есть и у исполнителя.

Выполнение работ (оказание услуг) по возмездному договору презюмирует извлечение им прибыли за счет потребителя, откуда напрашивается вывод: исполнитель и изготовитель - лицо или группа лиц, поставляющие потребителю возмездную услугу за его счет с целью получения материальной или иной выгоды.

Продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

Продавцом, зачастую, является организация, реализующая товары потребителям по договору купли-продажи. В последние годы все чаще продавцом может быть предприниматель без образования юридического лица (ПБОЮЛ) или, как принято говорить - частный предприниматель (индивидуальный предприниматель). Сам продавец реализуемых товаров не производит, а закупает их у изготовителя. При этом следует учитывать, что цепочка движения товара от изготовителя к продавцу может включать в себя промежуточные звенья в виде организаций, перепродающих товар. Однако в некоторых случаях, которые обязательно будут рассмотрены ниже, продавец обязан нести ответственность перед потребителем за качество товара или оказанной услуги.

Сознательно отвлечемся от основного вопроса с целью необходимого уточнения:

гражданин вправе заниматься предпринимательской деятельностью без образования юридического лица лишь с момента государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя (пункт 1 статьи 23 ГК РФ). К предпринимательской деятельности граждан, осуществляемой без образования юридического лица, соответственно применяются правила ГК РФ, которые регулируют деятельность юридических лиц, являющихся коммерческими организациями.

В дополнение этого довольно жесткого правила, установленного ГК РФ, гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица с нарушением требований пункта 1 статьи 23 ГК РФ (то есть без регистрации в качестве ПБОЮЛ), не вправе ссылаться в отношении заключенных им при этом сделок на то, что он не является предпринимателем. В случае судебного разбирательства суд имеет право применить к таким сделкам правила Гражданского кодекса об обязательствах, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Резюмируя данный абзац, следует отметить, что для привлечения к ответственности (в любой инстанции) недобросовестных исполнителей отсутствие их регистрации в качестве индивидуального предпринимателя или юридического лица не может быть серьезным препятствием.

Недостаток товара, работы или услуги - несоответствие товара, работы или услуги:

- обязательным требованиям, предусмотренным законом;
- условиям договора в установленном Законом порядке;
- целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется;
- целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора;
- образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Здесь необходимо пояснить, что же такое услуга и чем она схожа или отлична от более привычного - товара.

Услуга - специфический продукт труда, который не приобретает вещной формы и потребительная стоимость которого в отличие от вещного продукта труда заключается в полезном эффекте живого труда.

Такова, например, услуга врача, юриста, слесаря автосервиса, сотрудника автомойки и т.п. Их труд производит определенный продукт в невещественной форме, который может быть объектом купли-продажи, предметом потребления и т.п. Однако полезный эффект услуги не существует отдельно от процесса его производства в виде какой-либо вещи. По этой причине услуга, в отличие от вещного продукта труда - товара, не может быть накоплена, а процессы ее производства и потребления во времени совпадают.

Тем не менее, последствия потребления услуги могут иметь материальный и долговременный характер:

больной оказывается вылеченным,

автомобиль - отремонтированным, окрашенным или вымытым, и т.п.

Эффект от потребления услуги зависит не только от условий ее производства, но и от условий ее потребления. Полезный эффект услуги - это результат совместных усилий ее производителя и потребителя.

Услуги условно разграничиваются на нематериальные, например услуги репетиторов, юристов, актеров, банковских работников и т.п. и материальные услуги, как то ремонт техники, в том числе автомобильной, индивидуальный пошив одежды и т.п.).

В последнем случае результатом производства и объектом потребления является материальная вещь, однако вещь индивидуализированная, в которой воплощен труд ее производителя в форме,

учитывающей индивидуальные запросы потребителя. Автомобиль окрашивается не в произвольный цвет, а в тот цвет, который заказан потребителем.

По форме потребления услуги разделяются на индивидуальные - предоставление автомобиля напрокат в личное пользование и массовые - обслуживание населения средствами мобильной и/или телефонной связи.

Исходя из изложенного в данном отступлении, следует заключить, что в срезе рассмотрения нашей темы услуга фактически является товаром. И соответственно все правила Закона "О защите прав потребителей" так или иначе защищающие права потребителей товара также призваны защищать потребителей услуг.

Существенный недостаток работы или услуги - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Безопасность работы или услуги - безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

Говоря о стандартах товара или услуг, следует отметить, что это комплексное понятие, неотрывно связанное с их качеством. Существует множество стандартов, которые определяют качество результата работы, оказанной услуги не только применительно к ее основному назначению. То есть приобретенная услуга должна не только дать потребителю желаемое, но и быть безопасной, соответствовать санитарным, противопожарным нормам, о ней должна быть предоставлена необходимая информация и так далее и тому подобное.

Понятие недостатков, как товара, так и работы, услуги целесообразно рассматривать в сравнении с понятием существенных недостатков. Понятно, что любая работа или услуга, не соответствующая требованиям Закона, стандарту, условиям договора, использованию по функциональному назначению, будет признана имеющей недостаток.

Критерий существенности недостатка Закон ставит в зависимость от нескольких факторов:

- невозможность или недопустимость использования предмета после оказания услуги, работы;
- невозможность устранения недостатка либо неоднократное его проявление;
- несоразмерные затраты времени на его устранение.

Не смотря на довольно подробные пояснения, следует отметить, что данный перечень не является исчерпывающим, иные недостатки также могут быть признаны существенными. Причиной, по которой Закон различает эти два понятия, является то, что наличие в товаре просто недостатков и существенных недостатков влечет разные правовые последствия.

Требования Закона к безопасности работ или услуг распространяются на весь период после их оказания. Это правило в равной степени распространяется на процесс выполнения работы или оказания услуги, использования результата работы. Несоблюдение норм безопасности делает изготовителя (продавца) товара ответственным за вред, причиненный вследствие несоблюдения этих правил. Охраняемыми Законом объектами, которым не должен быть причинен вред, являются жизнь, здоровье, имущество потребителя, а также окружающая среда.

Уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель (далее - уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) - организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностраным продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностраным продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества.

Импортер - организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации.

Два последних термина, хотя и различны по звучанию с терминами исполнитель и изготовитель, по своей сути тождественны с ними. Уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель и Импортер, при оказании услуг на территории РФ несут права и обязанности в том же объеме, что и указанные выше субъекты права - исполнитель и изготовитель.

Помимо выше указанного Закона существует ряд подзаконных актов, необходимых для использования при оказании услуг. Одни из них - Правила оказания услуг, выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. Данные правила утверждены Постановлением Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. N 290 (далее Правила). В этих, разработанных с учетом требования Закона "О защите прав потребителей", Правилах конкретизируются указанные

выше понятия:

потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать, либо заказывающий, либо использующий услуги (работы) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

исполнитель - организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителям услуги (выполняющие работы) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств по возмездному договору (далее именуется договор).

## Порядок приема автомобилей, заказов на выполнение работ, оформление необходимой документации

Существует довольно избитая, но оттого вовсе не потерявшая своей актуальности поговорка: "Театр начинается с вешалки". Несколько перефразируя ее смысл, можем констатировать - любая организация, не зависимо от организационно-правовой формы (ОПФ) или формы собственности, оказывающая услуги гражданам (потребителям) начинается с помещения, где производится прием заказов. Хотя такое выражение будет недостаточно точным. Согласно Правилам исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место нахождения (так называемый юридический адрес - адрес нахождения постоянно действующего исполнительного органа юридического лица) и режим ее работы. Эта информация должна быть размещена на вывеске или в ином доступном для потребителей месте и, кроме того, должна быть достоверной.

Исполнитель - индивидуальный предприниматель должен предоставить информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа. Поясняя эту фразу, мы вынуждены допустить некоторое отвлечение.

Информация о государственной регистрации:

Документом, подтверждающим государственную регистрацию юридического лица, является оригинал или надлежащим образом заверенная копия свидетельства о государственной регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя. В указанном свидетельстве обязательно должно быть указано полное наименование зарегистрированного лица. Его основной государственный регистрационный номер (ОГРН), который является строго индивидуальным. Дата принятия решения о государственной регистрации. Вторым документом, подтверждающим легитимность юридического лица, является Свидетельство (надлежащим образом заверенная копия) о постановке зарегистрированного лица на налоговый учет.

Оба документа в оригинале содержат ряд обязательных реквизитов:

- данного рода документы печатаются на специальных бланках, имеющих несколько степеней защиты;
- в верхней части документа обязательно размещение специальной наклейки, содержащей голограмму;
- каждый документ в правом нижнем углу имеет свой индивидуальный номер и серию (серия документа указывает на место нахождения регистрирующего органа);
- документ обязательно скрепляется подписью ответственного лица и так называемой "мастичной" печатью.

Исправления или подчистки в документе исключены. Надлежащим образом заверенный документ - это документ, заверенный нотариально или регистрирующим органом (в данном случае это налоговый орган по месту нахождения юридического лица/месту жительства индивидуального предпринимателя).

Что касается юридических лиц, которые были зарегистрированы и действовали до вступления в силу ФЗ "О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей", то такие лица должны иметь свидетельство о регистрации в органах местно самоуправления, наряду с которым им выдается свидетельство о внесении записи в единый государственный реестр юридических лиц - ЕГРЮЛ. Данный документ по форме не отличается от ранее нами описанного, с той лишь разницей, что в нем обязательно указание на номер и дату первичной государственной регистрации.

Указание наименования регистрирующего органа:

С 1 июля 2002 года регистрация юридических лиц и индивидуальных предпринимателей\*(3) отнесена к компетенции налоговых органов - Федеральной Налоговой Службе. С даты вступления в силу Федерального закона от 8 августа 2001 г. N 129-ФЗ "О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей" (с изменениями на 2 июля 2005 г.) юридические лица и индивидуальные предприниматели регистрируются по месту нахождения постоянно действующего исполнительного органа или по месту жительства соответственно.

Однако в некоторых субъектах РФ, например в Москве и в Санкт-Петербурге, не так давно созданы и существуют Единые регистрационные центры (ЕРЦ), где осуществляется первичная регистрация юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. Но, не смотря на это, налоговый учет осуществляется по принципу территориальности. Следовательно, потребителю необходимо знать, следующую особенность:

- в свидетельстве о государственной регистрации может быть указано наименование регистрирующего органа, осуществившего государственную регистрацию, но не будет указания на тот налоговый орган, куда зарегистрированное лицо предоставляет налоговую отчетность;
- в свидетельстве о постановке на налоговый учет обязательно указание наименования налогового органа, в котором зарегистрированное лицо состоит на налоговом учете.

Знание этой информации поможет потребителю, в случае необходимости, получить об исполнителе более полную информацию, чем исполнитель захочет предоставить.

Так, например, согласно статье 6 ФЗ "О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей" содержащиеся в государственных реестрах сведения и документы являются открытыми и общедоступными, за исключением сведений, доступ к которым ограничен законом. Данные о зарегистрированных лицах в настоящее время содержатся в едином государственном реестре юридических лиц (ЕГРЮЛ, о юридическом лице) или в едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей (ЕГРИП, об индивидуальном предпринимателе).

Содержащиеся в государственных реестрах сведения и документы о конкретном юридическом лице или индивидуальном предпринимателе предоставляются в виде:

- выписки из соответствующего государственного реестра;
- копии документа (документов), содержащегося в соответствующем государственном реестре;
- справки об отсутствии запрашиваемой информации.

Форма и порядок предоставления содержащихся в государственных реестрах сведений и документов устанавливаются Правительством РФ. Срок предоставления данных сведений и документов устанавливается Правительством Российской Федерации, но не может составлять более чем пять дней со дня получения регистрирующим органом соответствующего запроса.

Отказ в предоставлении содержащихся в государственных реестрах сведений и документов, за исключением сведений, доступ к которым ограничен, не допускается.

Содержащиеся в едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей сведения о месте жительства конкретного индивидуального предпринимателя могут быть предоставлены регистрирующим органом только на основании запроса, представленного непосредственно в регистрирующий орган физическим лицом, предъявившим документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством РФ.

Регистрирующий орган, в свою очередь, по запросу индивидуального предпринимателя обязан предоставить ему информацию о лицах, получивших сведения о его месте жительства.

Согласно статье 7 ФЗ "О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей" предоставление содержащихся в государственных реестрах сведений и документов осуществляется за плату, если иное не установлено федеральными законами. В настоящее время данная плата составляет 200 рублей. Запрашиваемая информация должна быть предоставлена в течение пяти рабочих дней от даты поступления в регистрирующий орган соответствующего запроса. Однако возможно ускорение получения потребителем необходимой информации. В таком случае плата за предоставление информации увеличивается до 400 рублей, а регистрирующий орган обязан предоставить требуемые документы и/или информацию в течение рабочего дня, следующего за днем получения соответствующего запроса.

Если вид деятельности, осуществляемой исполнителем, подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия и органе, выдавшем лицензию\*(4). Однако, как и в вышеописанном случае, надлежащим образом заверенная копия лицензии также должна быть доступна для изучения потребителем.

В случае временного приостановления деятельности организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей о дате приостановления работы и времени, в течение которого организация не будет осуществлять свою деятельность.

Итак, постараемся перечислить всю ту информацию, которую исполнитель обязан предоставить потребителю. Отмечу немаловажную особенность, не по требованию потребителя, а перманентно.



## Перечень информации, необходимой для предоставления потребителю

Исполнитель обязан до заключения договора (читать до начала оказания услуг или выполнения работ) предоставить потребителю необходимую достоверную и полную информацию об оказываемых услугах (выполняемых работах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. Эта информация должна быть размещена в помещении, где производится прием заказов, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке содержать:

- а) перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их оказания;
- б) наименования стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать оказываемые услуги (выполняемые работы);
- в) сведения об обязательном подтверждении соответствия оказываемых услуг (выполняемых работ) установленным требованиям\*(5), в случае если такие услуги (работы) подлежат обязательному подтверждению соответствия (номер и срок действия документа, подтверждающего соответствие, орган, его выдавший);
- г) цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также цены на используемые при этом запасные части и материалы и сведения о порядке и форме оплаты;
- д) гарантийные сроки, если они установлены;
- е) сведения о сроках выполнения заказов;
- ж) указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу (выполнять работу) и информацию о нем, если это имеет значение исходя из характера услуги (работы).

Информация об обязательном подтверждении соответствия оказываемых услуг (выполняемых работ) обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, предоставляется также в виде маркировки в установленном порядке знаком соответствия.

Также исполнитель обязан предоставить потребителю для ознакомления:

- а) Правила оказания услуг, выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств;
- б) адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;
- в) образцы договоров, заказов-нарядов, приемо-сдаточных актов, квитанций, талонов и других документов, удостоверяющих прием заказа исполнителем, оформление договора и оплату услуг (работ) потребителем (см. [Приложение N 1](#));
- г) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ), в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами.

Исполнитель обязан сообщать потребителю по его просьбе другие относящиеся к договору и соответствующей услуге (выполняемой работе) сведения. Так, например, договор об оказании услуг, как и другие, прилагаемые к нему документы, должны быть выполнены в простой письменной форме, удобной для прочтения. Пункты указанных документов должны быть простыми, понятными и сформулированы таким образом, чтобы их двусмысленная трактовка не была возможной.

После оказания услуги (выполнения работы) до сведения потребителя должна быть доведена путем предоставления технической документации, нанесения маркировки или иным способом, принятым для отдельных видов услуг (работ), следующая информация:

- а) о правилах и условиях эффективного и безопасного использования результатов оказания услуги (выполнения работы);
- б) о сроке службы или сроке годности, а также о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях невыполнения таких действий, если автотранспортные средства по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования их по назначению.

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю информацию о своей организации и об оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме также в случаях, когда обслуживание осуществляется вне постоянного места нахождения организации (во временных помещениях, выездными бригадами и т.п.).

Информация должна доводиться до потребителя на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя:

- на государственных языках субъектов Российской Федерации;
- родных языках народов Российской Федерации;
- иных языках.

Исполнитель обязан соблюдать установленный (объявленный) режим работы, который для государственных и муниципальных организаций устанавливается соответственно органами

исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления. Режим работы организаций иной организационно-правовой формы, а также индивидуальных предпринимателей устанавливается ими самостоятельно.

Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по первому его требованию. Исполнитель принимает к осуществлению (выполнению) только те услуги (работы), которые соответствуют характеру его деятельности. Оказание услуг (выполнение работ) может производиться по предварительной заявке или без нее.

Заявка на оказание услуги (выполнение работы) может подаваться потребителем в письменной форме, а также устно (по телефону). На основании заявки исполнитель назначает потребителю дату и время его прибытия и предоставления автотранспортного средства для оказания услуги (выполнения работы). Исполнитель обязан обеспечить учет заявок. Если потребитель в назначенное время не прибыл к месту проведения работ, то его обслуживание осуществляется в порядке общей очереди.

Исполнитель обязан заключить договор при наличии возможности оказать заявленную услугу (выполнить заявленную работу). Исполнитель не вправе оказывать предпочтение одному потребителю перед другим в отношении заключения договора, кроме случаев, предусмотренных законом и иными нормативными правовыми актами.

Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего личность, а также документов, удостоверяющих право собственности на автотранспортное средство (свидетельство о регистрации, паспорт автотранспортного средства, справка-счет). При сдаче в ремонт отдельных составных частей автотранспортного средства, не являющихся номерными, предъявления указанных документов не требуется. Потребитель, не являющийся собственником автотранспортного средства, предъявляет документ, подтверждающий право на эксплуатацию автотранспортного средства.

Потребитель, пользующийся правом на льготное обслуживание, предъявляет документы, подтверждающие наличие у него такого права. Право на льготное обслуживание сохраняется за ним и в тех случаях, если он пользуется автотранспортным средством по доверенности.

При оформлении и выполнении договора документы, предъявляемые потребителем, не изымаются. Но при необходимости с них могут быть сняты копии.

Договор заключается в простой письменной форме (заказ-наряд, квитанция или иной документ, необходимый для правильного и полного оформления выполняемых работ или оказываемых услуг) и должен содержать следующие сведения:

а) фирменное наименование (наименование) и место нахождения (так называемый юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);

б) фамилия, имя, отчество, телефон и адрес потребителя;

в) дата приема заказа, сроки его исполнения. В случае если оказание услуг (выполнение работ) осуществляется по частям в течение срока действия договора, в договоре должны быть соответственно предусмотрены сроки (периоды) оказания таких услуг (выполнения таких работ). По соглашению сторон в договоре могут быть также предусмотрены промежуточные сроки завершения отдельных этапов оказания услуг (выполнения работ);

г) цена оказываемой услуги (выполняемой работы), а также порядок ее оплаты;

д) марка, модель автотранспортного средства, государственный номерной знак, номера основных агрегатов;

е) цена автотранспортного средства, определяемая по соглашению сторон;

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

з) перечень запасных частей и материалов, предоставленных потребителем, с указанием информации об обязательном подтверждении их соответствия обязательным требованиям, если федеральными законами или в установленном в соответствии с ними порядке, в частности стандартами, такие требования установлены;

и) гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены;

к) должность, фамилия, имя, отчество лица, принимающего заказ (оформляющего договор), его подпись, а также подпись потребителя;

л) другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ).

Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), определенную договором, с использованием собственных запасных частей и материалов, если иное не предусмотрено договором. Договор, исполняемый в присутствии потребителя (подкачка шин, диагностические работы, некоторые работы технического обслуживания и ремонта, мойка и другие), может оформляться путем выдачи квитанции, жетона, талона, кассового чека или иного документа, необходимого для правильного и полного оформления выполняемых работ или оказываемых услуг.

В том случае если потребитель оставляет исполнителю автотранспортное средство для

оказания услуг (выполнения работ), исполнитель обязан одновременно с договором составить приемосдаточный акт, в котором указываются комплектность автомототранспортного средства и 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. Экземпляры договора и приемосдаточного акта выдаются потребителю.

В случае утраты договора потребитель должен известить об этом исполнителя. В этом случае автомототранспортное средство выдается потребителю на основании его письменного заявления по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

Потребитель имеет право по своему выбору поручить исполнителю проведение отдельных видов работ по техническому обслуживанию и ремонту. Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги (выполнять работы) за плату, а также обуславливать оказание одних услуг (выполнение работ) обязательным исполнением других. При этом потребитель вправе отказаться от оплаты оказанных без его согласия услуг (выполненных работ), а если они уже оплачены, потребовать возврата уплаченных за них сумм.

Исполнитель обязан немедленно предупредить потребителя и до получения от него указаний приостановить оказание услуги (выполнение работы) в случае:

а) обнаружения непригодности или недоброкачества запасных частей и материалов, полученных от потребителя;

б) если соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество оказываемой услуги (выполняемой работы) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

Исполнитель, не предупредивший потребителя об указанных обстоятельствах либо продолживший оказание услуги (выполнение работы), не дожидаясь истечения указанного в договоре срока (а при его отсутствии - разумного срока для ответа на предупреждение) или не учитывая своевременное указание потребителя о прекращении оказания услуги (выполнения работы), не вправе при предъявлении к нему или им к потребителю соответствующих требований ссылаться на указанные обстоятельства.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное предупреждение со стороны исполнителя, в разумный срок не заменит непригодные или недоброкачественные запасные части и материалы, не изменит указаний о способе оказания услуги (выполнения работы) либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество оказываемой услуги (выполняемой работы), исполнитель вправе расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков.

## Порядок оплаты оказываемых услуг или выполняемых работ

Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем услугу (выполненную работу) в порядке и в сроки, указанные в договоре. Потребитель обязан оплатить исполнителю оказанную услугу (выполненную работу) после ее окончательного завершения исполнителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора полностью или путем выдачи аванса.

Запасные части и материалы, предоставленные исполнителем, оплачиваются потребителем при заключении договора полностью или в размере, указанном в договоре, с условием окончательного расчета при получении потребителем оказанной исполнителем услуги (выполненной работы), если иной порядок расчетов за запасные части и материалы исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

В соответствии с договором запасные части и материалы могут быть предоставлены исполнителем в кредит, в том числе с условием оплаты их потребителем в рассрочку.

Цена оказываемой услуги (выполняемой работы) в договоре определяется соглашением между исполнителем и потребителем. Если на какой-либо вид услуг (работ) цена устанавливается или регулируется государственными органами, то цена, определяемая договором между исполнителем и потребителем, не может быть выше нее.

На оказание услуги (выполнение работы), предусмотренной договором, может быть составлена смета. В случае если хотя бы одна из сторон требует составление такой сметы, то ее составление обязательно. В случаях, когда услуга (работа) оказывается (выполняется) в соответствии со сметой, составленной исполнителем, смета становится частью договора с момента подтверждения ее потребителем.

Смета может быть приблизительной или твердой. При отсутствии в договоре других указаний смета считается твердой. (В правовой терминологии наиболее близкий по смыслу к изучаемому термину это - гибкая смета. То есть смета ожидаемых затрат, подготовленная с расчетом на различные уровни деловой активности и приспособленная к изменениям в уровне производственного выпуска. Гибкая смета готовится исходя из анализа поведения себестоимости и разделения всех затрат на постоянные и переменные. Также существует название Variable budget.)

Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель - ее уменьшения, в том числе в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих оказанию услуг (выполнению работ) или необходимых для этого расходов.

Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости запасных частей и материалов, предоставляемых исполнителем (а также оказываемых ему третьими лицами услуг), которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке.

Если возникла необходимость оказания дополнительных услуг (выполнения дополнительных работ) и существенного превышения по этой причине приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласия на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя оплатить оказанную часть услуги (выполненную часть работы).

Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату услуги (работы) в пределах приблизительной сметы.

В том случае, если стороны не пришли к соглашению, то, как уже было отмечено выше, договор может быть расторгнут в судебном порядке. Согласно положений статьи 450 Гражданского кодекса РФ, регламентирующей основания изменения и расторжения договора, изменение и расторжение договора возможны по соглашению сторон договора. Если иное не предусмотрено ГК РФ, другими законами или положениями самого договора.

По требованию одной из сторон договор может быть изменен или расторгнут по решению суда только:

- 1) при существенном нарушении договора другой стороной. Существенным признается нарушение договора одной из сторон, которое влечет для другой стороны такой ущерб, что она в значительной степени лишается того, на что была вправе рассчитывать при заключении договора;

- 2) в иных случаях, предусмотренных ГК РФ, другими законами или договором.

В случае одностороннего отказа от исполнения договора полностью или частично, когда такой отказ допускается законом или соглашением сторон, договор считается соответственно расторгнутым или измененным.

Требования стороны инициатора о расторжении договора в судебном порядке осуществляется по правилам искового судопроизводства. При этом стороне-инициатору необходимо помнить следующее:

Три элемента иска определяют характер защиты и исследования дела:

- Основание иска - фактические обстоятельства, с которыми законодательство связывает возникновение, изменение или прекращение правоотношений между заинтересованными лицами,

- Предмет иска - спорное правоотношение,
- Содержание иска - требования истца.

Формой выражения иска является исковое заявление, которое должно содержать определенные реквизиты.

## Порядок оказания услуг или выполняемых работ

Качество оказываемых услуг (выполняемых работ) должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре требований к качеству или при их недостаточности - требованиям, обычно предъявляемым к качеству услуг (работ) такого рода.

Если федеральными законами или в установленном в соответствии с ними порядке, в частности стандартами, предусмотрены обязательные требования к оказываемым услугам (выполняемым работам), исполнитель должен оказать услугу (выполнить работу), соответствующую этим требованиям.

Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу) в сроки, предусмотренные договором. При оказании услуг (выполнении работ) с выездом к потребителю исполнитель обеспечивает явку своих работников, доставку запасных частей и материалов, технических средств и инструментов в согласованное с потребителем время, а потребитель обязан создать необходимые условия для оказания услуг (выполнения работ). Просьба потребителя об оказании дополнительных услуг (выполнении дополнительных работ) оформляется договором.

При выявлении в процессе оказания услуг (выполнения работ) недостатков, угрожающих безопасности движения, исполнитель обязан действовать в порядке, предусмотренном Правилами, а именно немедленно предупредить потребителя и до получения от него указаний приостановить оказание услуги. При несогласии потребителя с проведением работ по устранению неисправностей, выявленных в процессе оказания услуг (выполнения работ) и угрожающих безопасности движения, или при невозможности в процессе ремонта автотранспортного средства устранить указанные неисправности во всех экземплярах приемо-сдаточного акта либо в ином документе, подтверждающем приемку, производится запись о наличии таких неисправностей. Указанная запись удостоверяется ответственным лицом исполнителя и потребителем.

Потребитель вправе в любое время проверять ход и качество оказания услуг (выполнения работ), не вмешиваясь в деятельность исполнителя. Исполнитель обязан обеспечить возможность нахождения потребителя в производственных помещениях с учетом соблюдения технологического режима работы, правил техники безопасности, противопожарной безопасности и производственной санитарии.

Потребитель вправе расторгнуть договор в любое время, уплатив исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги (выполненной работы) до получения извещения о расторжении указанного договора и возместив исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги (работы).

Автотранспортное средство выдается потребителю или его представителю после полной оплаты оказанной услуги (выполненной работы) при предъявлении приемо-сдаточного акта и договора (квитанции и т.д.), паспорта или другого документа, удостоверяющего личность, а для представителя потребителя - также доверенности, оформленной в установленном порядке.

Выдача автотранспортного средства потребителю производится после контроля исполнителем полноты и качества оказанной услуги (выполненной работы), комплектности и сохранности товарного вида автотранспортного средства.

Потребитель обязан в порядке и в сроки, предусмотренные договором, проверить с участием исполнителя комплектность и техническое состояние автотранспортного средства, а также объем и качество оказанной услуги (выполненной работы), исправность узлов и агрегатов, подвергшихся ремонту, и принять оказанную услугу (выполненную работу). При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат оказанной услуги (выполненной работы), подмены составных частей, некомплектности автотранспортного средства и других недостатков потребитель обязан немедленно заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в приемо-сдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку, который подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем. Потребитель, обнаруживший недостатки при приемке заказа, вправе ссылаться на них, если в приемо-сдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку, были оговорены эти недостатки либо возможность последующего предъявления требований по их устранению.

Если иное не предусмотрено договором, потребитель, принявший заказ без проверки, лишается права ссылаться на дефекты, которые могли быть обнаружены при обычном способе приемки (явные недостатки).

Потребитель, обнаруживший после приемки заказа несоответствие его исполнения договору или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты исполнителем, обязан по их обнаружении известить об этом исполнителя в разумный срок.

После исполнения договора или отказа потребителя от его выполнения исполнитель обязан:

- выдать потребителю справки-счета на вновь установленные на автотранспортное средство и/или номерные агрегаты,
- представить потребителю отчет о расходовании оплаченных им запасных частей и материалов,

- вернуть их остатки либо с согласия потребителя уменьшить цену услуги (работы) с учетом стоимости остающихся у исполнителя неиспользованных запасных частей и материалов,
- вернуть замененные (неисправные) узлы и детали.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) принятого у потребителя автотранспортного средства (запасных частей и материалов) исполнитель обязан:

- известить об этом потребителя и в течение трех дней передать безвозмездно в собственность потребителю автотранспортное средство (запасные части и материалы) аналогичного качества, или
- возместить в двойном размере цену утраченного (поврежденного) автотранспортного средства (запасных частей и материалов), а также расходы, понесенные потребителем.

В случае оказания услуги (выполнения работы) с использованием предоставленных потребителем запасных частей и материалов исполнитель освобождается от ответственности за их полную или частичную утрату (повреждение), если потребитель предупрежден исполнителем об их особых свойствах, которые могут повлечь за собой их полную или частичную утрату (повреждение).

При возникновении между потребителем и исполнителем разногласий по поводу недостатков оказанной услуги (выполненной работы) или их причин исполнитель обязан по своей инициативе или по требованию потребителя направить автотранспортное средство на экспертизу и оплатить ее проведение.

Если экспертизой будет установлено отсутствие нарушений исполнителем условий договора или причинной связи между действиями исполнителя и обнаруженными недостатками, расходы на экспертизу несет сторона, по инициативе (требованию) которой она проводилась, а в случае назначения экспертизы по соглашению сторон - исполнитель и потребитель поровну.



## Ответственность исполнителя

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную федеральными законами и договором.

Если потребителю не предоставлена возможность получить при заключении договора информацию об услуге (работе), он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок расторгнуть его и потребовать возврата уплаченной за услуги (работы) суммы и возмещения других убытков.

Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации об услуге (работе), несет ответственность, предусмотренную Законом и Правилами, за недостатки услуги (работы), возникшие после ее принятия потребителем вследствие отсутствия у него такой информации.

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

- а) безвозмездного устранения недостатков;
- б) соответствующего уменьшения установленной за работу цены;
- в) безвозмездного повторного выполнения работы;
- г) возмещения понесенных им расходов по исправлению недостатков своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки оказанной услуги (выполненной работы) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (выполненной работы) или существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги (выполненной работы). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Данные условия вытекают из положений статьи 18 Федерального Закона "О защите прав потребителей" - последствия продажи товара ненадлежащего качества. Прокомментируем данную статью, несколько адаптировав к рассматриваемой теме.

Как уже было отмечено выше, Потребитель, которому продан товар, оказана услуга ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом/лицами;
- соразмерного уменьшения цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

Здесь же отметим, что последние два пункта в большей степени касаются приобретения товара, чем получения услуги, но исключать их из текста нет необходимости.

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. Закон позволяет потребителю отказаться от исполнения договора в части его оплаты и/или выполнения иных условий, выполнение которых не является целесообразным по той причине, что исполнитель оказал некачественную услугу или выполнил некачественную работу и, соответственно, потребитель не имеет возможности использовать свою вещь (комментарии автора).

В данном случае по требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

Однако и потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие предоставления ему услуги (работы) ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом, для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

С июля 2002 года в отношении технически сложных и дорогостоящих товаров требования потребителя об их замене на товары аналогичной марки (модели, артикула), а также о замене на такие же товары другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков товаров<sup>\*(6)</sup>.

Данный перечень утвержден Правительством Российской Федерации в Постановлении Правительства РФ от 13 мая 1997 г. N 575 "Об утверждении перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков".

Перечень технически сложных товаров, в отношении которых требования [потребителя об их](#)



### замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков

Перечисленные требования предъявляются потребителем исполнителю, продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю. Схема, по которой целесообразно действовать, достаточно наглядно отображена в [Приложении N 2](#) (см. ссылки и приложения, Схема А12.4., А12.5. и прочие схемы).

В данной связи необходимо обратить внимание читателя на немаловажный факт. Законодатель предусмотрел существенную оговорку - отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия оказания услуги, покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы <sup>(7)</sup> в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Исполнитель/продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

Действующим законодательством установлено правило, по которому в том случае, если гарантийный срок не установлен, потребитель вправе предъявить требования о восстановлении нарушенных прав, если недостатки товара обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

При обнаружении недостатков в работах/товарах, на которые установлен гарантийный срок, ответственные лица отвечают за недостатки в работе/товаре, кроме тех случаев, когда они докажут, что недостатки возникли после передачи товара потребителю.

В качестве примера можно привести следующее.

Потребитель Т. в одном из столичных автосервисных центров произвел замену тормозных накладок, а также замену дисков сцепления. На выполненные работы исполнитель установил гарантийный срок. Уже по истечении гарантийного срока потребитель обнаружил недостатки в замененных запасных частях и решил обратиться к продавцу с требованием о расторжении договора либо о замене некачественных запасных частей на исправные. Однако исполнитель отказался удовлетворить требование, ссылаясь на то, что гарантийный срок уже истек.

Поскольку на оказанную услугу был установлен гарантийный срок, а недостатки обнаружены потребителем по его истечении, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 Закона "О защите прав потребителя", в том числе требование о замене на товар аналогичной марки или о расторжении договора, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента (пункт 5 статьи 19 Закона). В тоже время бремя доказывания момента возникновения недостатков лежит на потребителе, как и доказывание обратного лежит на исполнителе. Цитируя Гражданский процессуальный кодекс РФ (ГПК РФ) от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ (с изменениями на 21

июля 2005 г.) мы вынуждены констатировать:

- каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений;
- суд определяет, какие обстоятельства имеют значение для дела, какой стороне надлежит их доказывать, выносит обстоятельства на обсуждение, даже если стороны на какие-либо из них не ссылались (статья 56 ГПК РФ)

Потребитель вправе (а в данном случае обязан) провести соответствующую экспертизу качества товара за свой счет, если иное не вытекает из договора.

В соответствии со статьей 21 Закона требования потребителя о замене товара ненадлежащего качества должны быть удовлетворены продавцом (изготовителем) в семидневный срок со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости проведения дополнительной проверки качества такого товара - в течение 20 дней со дня их предъявления.

Требования потребителя о расторжении договора, возврате уплаченной суммы и возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение 10 дней со дня их предъявления (статья 22 Закона).

Согласно статье 23 Закона за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя продавец уплачивает за каждый день просрочки неустойку в размере 1 процента цены услуги/товара.

При этом потребителям следует учитывать, что в случае неудовлетворения требований в добровольном порядке потребители имеют право обращаться в суд, используя предоставленные им статьей 17 Закона права, а именно:

- иск может быть подан по месту жительства истца,
- по месту нахождения ответчика по выбору потребителя. Потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по искам, связанным с нарушением их прав.

На основании статьи 15 Закона потребители вправе требовать компенсации морального вреда.

Исполнителям услуг следует помнить, что одновременно при удовлетворении иска потребителя суд вправе взыскать с продавца, нарушившего права потребителя, штраф в размере цены иска в федеральный бюджет за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя (статья 13 Закона).

Возвращаясь к примеру следует отметить, что потребитель Т. имеет реальные шансы выиграть иск, в том случае, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В Правилах срок предъявления претензий сформулирован также.

Требования, связанные с недостатками оказанной услуги (выполненной работы), могут быть предъявлены при принятии оказанной услуги (выполненной работы), в ходе оказания услуги (выполнения работы) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной услуги (выполненной работы), в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в разумный срок, в пределах 2 лет со дня принятия оказанной услуги (выполненной работы).

Исполнитель отвечает за недостатки оказанной услуги (выполненной работы), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

Исполнитель отвечает за недостатки оказанной услуги (выполненной работы), на которую установлен гарантийный срок, если не докажет, что они возникли после принятия оказанной услуги (выполненной работы) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата оказанной услуги (выполненной работы), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

В случае, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки оказанной услуги (выполненной работы) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные Правилами. Если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата оказанной услуги (выполненной работы) или по причинам, возникшим до этого момента.

Закон "О защите прав потребителей", статья 19 - сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара закрепляет следующие правила.

Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 Закона "О защите прав потребителей" требования к исполнителю/продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков оказанной услуги/товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

В отношении работ или услуг, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Гарантийный срок работ или услуг, а также срок службы исчисляется со дня передачи работ или услуг потребителю, если иное не предусмотрено договором.

Для сезонных товаров (например отопители и/или кондиционеры) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется

соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки), гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств.

Если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора.

Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар.

Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором. В случае если на комплектующее изделие и составную часть в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором.

Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем общий гарантийный срок, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие, независимо от истечения гарантийного срока на основное изделие.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 Закона "О защите прав потребителей". Если докажет, что недостатки возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В случае выявления существенных недостатков работ или услуг потребитель вправе предъявить исполнителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении выявленных недостатков, если докажет, что они возникли до передачи работ или услуг потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки обнаружены по истечении двух лет со дня передачи работ или услуг потребителю, в течение установленного срока службы или в течение десяти лет со дня передачи работ или услуг потребителю в случае неустановления срока службы.

Если указанное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить исполнителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные пунктом 3 статьи 18 настоящего Закона требования. Или может возвратить товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

Недостатки оказанной услуги (выполненной работы) должны быть устранены исполнителем в назначенный потребителем разумный срок, который указывается в договоре.

В случае выявления существенных недостатков оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата оказанной услуги (выполненной работы) или по причинам, возникшим до этого момента.

Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены:

- по истечении двух лет со дня принятия результата оказанной услуги (выполненной работы), но в пределах установленного на результат оказанной услуги (выполненной работы) срока службы; или

- в течение десяти лет со дня принятия результата оказанной услуги (выполненной работы) потребителем, если срок службы не установлен.

Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней от даты его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

- а) соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу (выполненную работу);
- б) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги (выполненной работы) своими силами или третьими лицами;
- в) расторжения договора и возмещения убытков. Исполнитель, предоставивший запасные части и материалы для оказания услуг и выполнения работы, отвечает за их качество по правилам ответственности продавца за товары ненадлежащего качества в соответствии с гражданским

законодательством Российской Федерации. Если исполнитель нарушил сроки оказания услуги (выполнения работы), сроки начала и (или) окончания оказания услуги (выполнения работы) и (или) промежуточные сроки оказания услуги (выполнения работы) или во время оказания услуги (выполнения работы) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

а) назначить исполнителю новый срок;

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

в) потребовать уменьшения цены за оказание услуги (выполнение работы);

г) расторгнуть договор.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги (выполнения работы). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Назначенные потребителем новые сроки оказания услуги (выполнения работы) оформляются договором.

В случае несоблюдения исполнителем новых сроков потребитель вправе предъявить ему иные требования, установленные Правилами.

При расторжении договора исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги (выполнения работы), а также платы за оказанную услугу (выполненную работу), за исключением случая, если потребитель принял оказанную услугу (выполненную работу).

В случае нарушения установленных сроков оказания услуги (выполнения работы) или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если сроки определены в часах) просрочки неустойку (пени) в размере трех процентов цены оказания услуги (выполнения работы). Если цена оказания услуги (выполнения работы) договором не определена, общей цены услуги (работы). Договором может быть установлен более высокий размер неустойки (пеней).

Неустойка (пени) за нарушение сроков начала оказания услуги (выполнения работы), ее этапа (если в договоре определены этапы оказания услуги (выполнения работы) взыскивается за каждый день (час, если в договоре сроки определены в часах) просрочки вплоть до начала оказания услуги (выполнения работы), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных Правилами.

Неустойка (пени) за нарушение сроков окончания оказания услуги (выполнения работы), ее этапа (если в договоре определены этапы оказания услуги (выполнения работы) взыскивается за каждый день (час, если в договоре сроки определены в часах) просрочки вплоть до окончания оказания услуги (выполнения работы), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных Правилами.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пеней) не может превышать цену отдельного вида оказания услуги (выполнения работы) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида услуги (работы) не определена договором.

При неисполнении заказа в установленные сроки кроме уплаты неустойки потребителю должна быть возвращена в полном объеме надбавка за срочность, если таковая была предусмотрена договором.

Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полном объеме сверх неустойки (пеней), установленной законом или договором, если иное не определено законом.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков или о повторном оказании услуги (выполнении работы) не освобождает исполнителя от ответственности в виде уплаты неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги (выполнения работы).

Вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие недостатков оказанной услуги (выполненной работы) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, подлежит возмещению в полном объеме в порядке, установленном федеральными законами.

## Государственный контроль

Порядок и сроки удовлетворения исполнителем требований потребителя, а также ответственность за нарушение этих сроков регулируются Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Государственный контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляют федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы), а также другие федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы) в пределах своей компетенции.

Однако следует отметить, что этот текст Правил несколько устарел. В Законе о защите прав потребителей Государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, в настоящее время сформулирован следующим образом:

Государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей (далее - государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей), осуществляются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальными органами), а также иными федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами), осуществляющими функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), в порядке, определяемом Правительством РФ.

Государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей предусматривают:

- проведение мероприятий, связанных с контролем, - проверка соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) обязательных требований законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также обязательных требований к товарам (работам, услугам);

- выдачу в пределах полномочий, предусмотренных законодательством РФ, предписаний изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям или уполномоченным индивидуальным предпринимателям, импортерам) о прекращении нарушений прав потребителей, о необходимости соблюдения обязательных требований к товарам (работам, услугам);

- в установленном законодательством РФ порядке принятие мер по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям (в том числе с истекшим сроком годности), и товаров, на которые должен быть установлен, но не установлен срок годности, по отзыву с внутреннего рынка и (или) от потребителей товаров (работ, услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям, и информированию об этом потребителей;

- направление в орган, осуществляющий лицензирование соответствующего вида деятельности (лицензирующий орган), материалов о нарушении прав потребителей для рассмотрения вопросов о приостановлении действия или об аннулировании соответствующей лицензии в установленном законодательством РФ порядке;

- направление в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы по подведомственности материалов для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ прав потребителей;

- обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное или грубое нарушение установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ прав потребителей.

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), могут быть привлечены судом к участию в деле или вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

Федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке государственной политики в области защиты прав потребителей, дает разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также утверждает положение о порядке рассмотрения уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальными органами) дел о нарушении законов и иных нормативных

правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей<sup>\*(8)</sup>.

## Обнаружение недостатков и порядок их устранения

Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) регламентировано статьей 20 Закона "О защите прав потребителей". А именно, если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно.

В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель при предъявлении потребителем указанного требования обязаны в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта аналогичный товар, обеспечив доставку за свой счет.

Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством РФ.

Приведем его здесь целиком:

**Перечень** непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации (утв. постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55, с изменениями действующими на 6 февраля 2002 г.)

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми, лекарственные препараты)

2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары)

3. Парфюмерно-косметические товары

4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж

5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные)

6. Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов)

7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты

8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты)

9. Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни

10. Автомобили и мототехнические товары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения

11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные; бытовое газовое оборудование и устройства)

12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему

13. Животные и растения

14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации)

В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта.

При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новые комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок той



же продолжительности, что и на замененные комплектующее изделие или составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено договором, и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта.

Как было отмечено выше - недостатки должны быть устранены незамедлительно, если иной срок не определен соглашением сторон в письменной форме. В связи с этим возникает вопрос, - каковы границы незамедлительного срока? Наиболее простой ответ - соглашение. То есть этот срок должен определяться соглашением сторон. В случае спора - судом. И, во всяком случае, он не может быть более 20 дней, как предусмотрено пунктом 6 статьи 19 Закона. Пленум ВС РФ, постановлением от 21 ноября 2000 г. N 32 разъяснил, что под понятием "незамедлительно" следует понимать минимальный срок, объективно необходимый для устранения данных недостатков товара с учетом обычно применяемого способа их устранения.

Однако существует и еще один вопрос - как определить иной срок в письменной форме, если большинство договоров розничной купли-продажи заключается в устной форме? Ответ также достаточно прост. Поскольку указанный договор является договором присоединения, иной срок для устранения недостатков может быть указан в сопроводительной, технической документации, передаваемой покупателю с товаром, наряду с другой информацией о товаре. Розничному продавцу необходимо учитывать это обстоятельство при заключении договора с поставщиком (изготовителем) товара. Письменное соглашение об ином сроке может быть заключено и при обращении потребителя по поводу устранения недостатков товара путем указания срока в документе о приемке товара для ремонта.

При сдаче товара на гарантийный ремонт представляется целесообразным определить срок для устранения недостатка в письменном виде и по соглашению сторон. Такое соглашение обязательно должно быть подписано обеими сторонами.

Вместе с тем потребителям не следует настаивать на установлении в гарантийном талоне при продаже товара сроков устранения недостатков, так как из смысла пункта 1 статьи 20 Закона следует, что соглашение об ином сроке устранения недостатков должно заключаться в момент приема товара на гарантийный ремонт. Срок, устанавливаемый по соглашению сторон, начинает течь с момента предъявления требования потребителем, так как изготовитель (продавец) обязан приступить к осуществлению ремонта незамедлительно.

Предоставление на время ремонта в пользование потребителю аналогичного товара длительного пользования осуществляется лишь по его требованию. Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется указанное требование, нами уже процитирован выше.

Вместе с тем считаем необходимым прокомментировать используемое в пункте 2 статьи 20 Закона понятие "аналогичный товар". Этот термин означает, прежде всего, товар того же функционального назначения, что и вещь, сданная в ремонт. Одновременно предоставляемый во временное пользование товар должен обладать теми же техническими показателями, функциями, должен удовлетворять потребностям потребителя в той же степени, что и ремонтируемый, если потребитель не согласился на иное.

Время со дня обращения потребителя по поводу ремонта товара до дня его выдачи после ремонта в гарантийный срок не засчитывается, а срок считается на этот период продленным. Срок предъявления требования и выдачи (доставки) отремонтированного товара должен быть документально зафиксирован.

В части определения порядка исчисления гарантийного срока на новое комплектующее изделие или составную часть основного товара при их замене в порядке устранения недостатков. Гарантийный срок на отремонтированную часть изделия должен быть такой же продолжительности, как и на новые замененные части. Используемое в Законе выражение "устанавливается гарантийный срок той же продолжительности" не означает необходимости каких-то специальных указаний об этом в документации, прилагаемой к товару, так как этот вопрос решается в порядке, предусмотренном законом.

Договором между потребителем и исполнителем организацией, осуществляющей ремонт, продавцом (изготовителем), может быть предусмотрена иная продолжительность гарантийного срока на новые части, в том числе и меньше, чем на замененные.

Если такого условия в договоре нет либо отсутствует сам договор, гарантийный срок должен считаться равным гарантийному сроку на замененные части. В любом случае гарантийный срок исчисляется со дня выдачи товара после ремонта.

В тоже время потребителям следует знать, что продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя), обязаны хранить товар ненадлежащего качества, принятый у потребителя для ремонта. Такая обязанность возникает у продавца (изготовителя) одновременно с обязанностью принять товар ненадлежащего качества для удовлетворения требования о безвозмездном устранении недостатков.

Согласно статье 906 ГК РФ обязательства хранения, возникающие в силу закона, как в данном случае, регулируются правилами главы 47 ГК РФ ("Хранение"), если иное не установлено Законом "О защите прав потребителя".



В настоящее время действующее законодательство стоит на позиции полного освобождения потребителя от несения расходов, связанных с восстановлением нарушенных прав. Таким образом, при проведении гарантийного ремонта хранение является безвозмездным в соответствии с правилом, предусмотренным пунктом 2 статьи 897 ГК РФ, о возмещении расходов по хранению.

Вместе с тем, в случае если потребитель не явился за получением отремонтированного товара в оговоренные в договоре (квитанции и т.д.) сроки, такая неявка является отказом принять предложенное должником надлежащее исполнение, т.е. просрочкой кредитора (статья 406 ГК РФ). (В данном случае при устранении недостатков в товаре потребитель выступает в качестве кредитора, а сервисная организация (продавец, изготовитель) - должника.) Таким образом, применяя положения статьи 406 ГК РФ, пункта 2 статьи 897 ГК РФ, сервисная организация вправе требовать от потребителя возмещения убытков в виде расходов на хранение вещи с момента начала просрочки. Дата устранения недостатка и факт уведомления потребителя об этом должны быть документально подтверждены.

В том случае, когда возможна замена товара ненадлежащего качества на иной, потребитель имеет право потребовать от исполнителя замены (статья 21 Закона).

В данной статье содержится иной срок для замены товара, отличный от предыдущего. Ранее Закон говорил о "немедленном" исполнении требования потребителя о замене товара, комментируемая же статья Закона устанавливает семидневный срок для этого. На первый взгляд условия предыдущей редакции более выгодны для потребителя, однако слово "немедлительно" таит в себе некую неопределенность и неоднозначность, не давая ответ на вопрос, сколько же дней, часов, минут входит в это понятие.

Современная же редакция Закона определяет этот срок (семь дней), делает его более четким. В случае сомнений обязанного лица относительно недостатков, причины и времени их возникновения оно вправе провести проверку. В этом случае товар должен быть заменен в течение 20 дней со дня предъявления требования. Срок замены товара увеличивается до одного месяца, если на день предъявления требования у обязанного лица отсутствует необходимый товар. В случае спора факт отсутствия товара должен быть документально доказан лицом, к которому обратился потребитель.

Государственный антимонопольный орган в свое время отметил, что если потребитель предъявил требование о замене товара ненадлежащего качества на товар той же марки (модели, артикула), но такой товар снят с производства либо его поставки прекращены вследствие действия непреодолимой силы, то обязательство продавца (изготовителя) в части замены прекращается в связи с невозможностью исполнения по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон договора не отвечает (пункт 1 статьи 416 ГК РФ). В этом случае потребитель вправе предъявить иные требования, предусмотренные ГК РФ (пункт 1 статьи 503) и комментируемым Законом (пункты 1, 3 статьи 18). Бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от замены товара, а также принятия всех необходимых мер для замены лежит на продавце (изготовителе), организации, выполняющей функции продавца, изготовителя. В случае если товар состоит из нескольких частей и недостаток обнаружен в основном товаре, то замене подлежит товар в целом, то есть со всеми составными частями и принадлежностями.

В части удовлетворения требований потребителей - жителей районов Крайнего Севера и других районов, где сообщение, и в частности получение товаров, сопряжено с длительностью доставки товара, ограничением сроков навигации и пр., Законом определен срок удовлетворения требований потребителя, равный длительности периода очередной доставки, начала навигации и т.д.

Законодательство также определяет, что товар, на который производится замена товара ненадлежащего качества, должен быть новым, не бывшим в употреблении.

Немаловажно для потребителей также иметь в виду, что при замене некачественного товара гарантийный срок на новый (замененный) товар начинает течь заново.

В случае неудовлетворения требований потребителя рассмотренными нами способами возможно применение иных положений Закона, например статьи 22 - которая регламентирует сроки удовлетворения отдельных требований потребителя.

Требования потребителя о:

- соразмерном уменьшении покупной цены товара,
- возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом,
- возврате уплаченной за товар денежной суммы,
- а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи

товара ненадлежащего качества, подлежит удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

Данная статья впервые введена в Закон в редакции 1996 г. и устанавливает срок выполнения денежных требований потребителя, равный 10 дням. Ввиду того, что Закон относительно указанного срока не дает дополнительных указаний, следует считать, что имеется в виду календарные дни.

Под убытками в данной статье следует понимать, в частности, все произведенные потребителем расходы, связанные с расторжением договора, в том числе и возврат денежных средств, уплаченных потребителем за товар, а в случае спора расходы на консультации у юристов, оплату их представительства.

За просрочку выполнения требований потребителя, если таковая будет иметь место по неуважительным причинам, исполнитель также должен нести ответственность.

Ответственность продавца за просрочку выполнения требований потребителя - одна из гарантий добросовестности выполнения исполнителем требований потребителя, предъявленных надлежащим образом.

В последней редакции Закона сохранена ответственность всех обязанных лиц, которая была предусмотрена ранее в виде неустойки в размере 1 процента цены товара за каждый день просрочки. Подобная ответственность наступает в случае:

- нарушения сроков устранения недостатков товара изготовителем (продавцом);
- сроков замены товара ненадлежащего качества;
- предоставления в пользование подменного товара;
- установления ответственности за нарушение срока выполнения денежных требований - о

соразмерном уменьшении покупной цены, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возмещении убытков, причиненных потребителю в связи с расторжением договора.

Согласно разъяснению антимонопольного органа в случае нарушения обязанным лицом одновременно сроков и обязательств, упомянутых в комментируемой статье, неустойка взыскивается за каждое допущенное нарушение.

Иными словами, если исполнитель/продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя), например, не производит замену товара ненадлежащего качества в течение одного месяца со дня предъявления требования (при отсутствии товара) и не удовлетворяет требование потребителя о предоставлении во временное пользование на период замены аналогичного товара, то неустойка исчисляется за оба нарушения по отдельности.

Установлен порядок определения цены, исходя из которой исчисляется неустойка. Цена определяется по месту, в котором требование потребителя должно быть удовлетворено обязанным лицом, к которому предъявлено требование, на день его добровольного удовлетворения или вынесения решения суда. Здесь важно отметить, что цена, на основе которой исчисляется неустойка, определяется на день вынесения решения судом, а не на день подачи потребителем искового заявления в суд.

Независимо от взыскания неустойки потребитель в случае нарушения упомянутых сроков вправе предъявить любое другое требование, предусмотренное статьей 18 Закона. В этом случае неустойка взыскивается до предъявления нового требования.

В случае просрочки выполнения нового требования неустойка взыскивается на общих основаниях. При удовлетворении судом требования потребителя неустойка (пеня) взыскивается по день фактического исполнения решения.

В случае если требования потребителя не удовлетворены добровольно, потребитель может обратиться в суд, в частности с требованием о выплате законной неустойки, однако суд в соответствии со статьей 333 ГК РФ вправе уменьшить размер неустойки, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательств. При этом судом должны быть приняты во внимание степень выполнения обязательства должником, имущественное положение истца, а также имущественное состояние ответчика.

При замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки (модели, артикула) перерасчет цены товара не производится (статья 24 Закона).

При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах. Такая доплата обязательна в случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю.

Цена товара, подлежащего замене, определяется на момент его замены, а если требование потребителя не удовлетворено продавцом, цена заменяемого товара и цена передаваемого взамен товара определяются на момент вынесения судом решения о замене товара.

В случае предъявления потребителем требования о соразмерном уменьшении покупной цены товара в расчет принимается цена товара на момент предъявления потребителем требования об уценке или, если оно добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены.

При возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

В случае возврата товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита.

Расчеты производятся (независимо от того, повысилась или понизилась стоимость товара) исходя из цены товара, устанавливаемой продавцом на момент удовлетворения соответствующего

требования, а если требование не было удовлетворено добровольно - на момент вынесения судом решения об удовлетворении требования. Например, в случае замены товара на товар другой марки, стоимость которого превышает стоимость, оплаченную потребителем за некачественный товар, требование продавца доплатить ему разницу в стоимости товара правомерно. Вместе с тем если товар, подлежащий замене, подорожал относительно цены, оплаченной за него покупателем, то в расчет принимается новая цена такого товара, действующая на момент удовлетворения требования. То же самое правило действует и в том случае, если заменяемый некачественный товар на момент удовлетворения требования стоит дороже, чем товар, на который производится замена, т.е. покупателю выплачивается разница.

При предъявлении потребителем требования о понижении стоимости товара в расчет принимается цена товара на момент предъявления требования потребителем либо вынесения соответствующего решения суда.

Порядок определения цены товара при расторжении договора купли-продажи установлен Законом. Редакция этого пункта полностью соответствует пункту 4 статьи 504 ГК РФ и устанавливает право потребителя требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения требования потребителя, а если оно добровольно не удовлетворено - на момент вынесения судом решения. Как известно, при расторжении договора по требованию продавца потребитель возвращает некачественный товар, а продавец обязан вернуть потребителю уплаченную сумму. Установленная п. 4 норма направлена на то, чтобы потребитель реально мог приобрести аналогичный товар при повышении цены на него. Продавец же не вправе требовать уменьшения возвращаемой суммы, если цена на товар понизилась.

Завершая рассмотрение поднятой темы, считаем необходимым привести в качестве примера Разъяснения федерального антимонопольного органа по различным вопросам, так или иначе касающимся защиты прав потребителей. Не смотря на то, что приводимые в разъяснениях примеры не говорят дословно о защите прав потребителей в сфере оказания услуг автосервиса, тем не менее, их понимание по аналогии не только возможно, но и гораздо проще.

Ведь, как уже было отмечено выше, услуга это - экономическое благо (good), выступающее в форме труда или консультации. Коммерческие услуги (services to trade) включают в себя и потребительские услуги (consumer services) - это работа механиков, слесарей, автомоек, химчисток и т.п. И в данной сфере услуга и товар почти идентичные понятия.

Разъяснение ГКАП РФ по отдельным вопросам применения Закона РФ "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года (О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ "О защите прав потребителей" (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г. N 2-ФЗ) см. приказ ГАК РФ от 20 мая 1998 г. N 160) - извлечение.

11. По вопросу оказания услуг автостоянок и обеспечения сохранности автомобилей\*(9).

Действие Закона РФ "О защите прав потребителей" распространяется на отношения, возникающие в связи с оказанием платной автостоянкой услуг по обеспечению сохранности автомобилей. На практике возникает вопрос о применении статьи 35 данного Закона в части возмещения двукратной стоимости украденного автомобиля.

Статья 35 названного Закона устанавливает ответственность за утрату принятой от потребителя вещи исполнителя, выполняющего работу с этой вещью. Под работой понимается деятельность исполнителя, направленная на достижение определенного материального (овеществленного) результата. Что касается деятельности автостоянки по обеспечению сохранности автомобилей, то она является не работой, а услугой, так как не имеет материального результата. Таким образом, последствия, предусмотренные статьей 35 Закона, на указанную деятельность не распространяются. Исполнитель (юридическое лицо, в состав которого входит автостоянка) должен нести ответственность за сохранность транспортного средства в соответствии с нормами общего гражданского законодательства о договоре хранения и законодательством о защите прав потребителей. В соответствии со статьей 902 ГК РФ убытки, причиненные поклажедателю утратой, недостачей или повреждением вещей возмещаются хранителем в соответствии со статьей 393 ГК РФ, если законом или договором не предусмотрено иное.

12. О договорах, ущемляющих права потребителей.

Некоторые организации разрабатывают стандартные формы договоров купли-продажи (договор присоединения), в которые включают условия, ущемляющие права потребителей. Так, в частности, договор, заключаемый фирмой "Цептер", предусматривает "пожизненную гарантию" на посуду со знаком "ZEPTEP Cr/Ni 18/10". Однако такое условие договора не раскрывает содержания понятия "пожизненная гарантия", которое в значительной мере является абстрактным и требует дополнительной конкретизации в тексте договора.

Договор устанавливает обязанность фирмы в случае обнаружения изъянов в материале, функциональных или фабричных погрешностей устранить погрешности либо, если это невозможно, заменить товар на аналогичный. Данное положение противоречит Закону РФ "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона "О внесении изменений и дополнений в Закон РФ "О защите прав потребителей" и Кодекс об административных правонарушениях" от 09.01.96 г. (далее -

Закон). В соответствии с пунктом 1 статьи 18 Закона потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору предъявить любое из перечисленных в данном пункте требований (о безвозмездном устранении недостатков товара или возмещении расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; о соразмерном уменьшении покупной цены; о замене на товар аналогичной или другой марки; о расторжении договора). Таким образом, рассматриваемый пункт договора ограничивает права потребителей по сравнению с Законом. На основании пункта 1 статьи 16 Закона условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными<sup>\*(10)</sup>.

В договоре указано, что фирма не несет ответственности за все интерпретации презентанта, т.е. устные обещания и заявления лица, представляющего фирму, сделанные при заключении договора не порождают прав и обязанностей. Обещания и заявления презентанта следует считать информацией о фирме, товаре и за ненадлежащую информацию фирма должна нести ответственность в соответствии со статьей 12 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

При передаче заказанной посуды фирма не предоставляет покупателям инструкцию по эксплуатации этого товара, имеющего особые свойства, и следовательно, требующего особых знаний и умений при его использовании. Это нарушает положение статьи 10 Закона, устанавливающей обязанность продавца предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, в том числе сведения об основных потребительских свойствах товара, правилах и условиях его эффективного и безопасного использования. Статья 12 названного Закона предусмотрена ответственность продавца за ненадлежащую информацию о товаре: если предоставление недостаточно полной информации о товаре повлекло невозможность его использования по назначению, потребитель вправе потребовать предоставления ему в разумно короткий срок надлежащей информации. Если информация в оговоренный срок не будет предоставлена, потребитель вправе расторгнуть договор, потребовать полного возмещения убытков.

#### 16. О сроках заявлений претензий по сезонным товарам.

В соответствии с пунктом 1 статьи 19 Закона РФ "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона "О внесении изменений и дополнений в Закон РФ "О защите прав потребителей" и Кодекс об административных правонарушениях" от 09.01.96 г. N 2-ФЗ (далее - Закон) потребитель имеет право предъявить установленные статьей 18 Закона требования в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности. В случае если гарантийный срок на товар (коим может быть импортная обувь или зимняя резина на автомобиль<sup>\*(11)</sup>) не установлен, то потребитель имеет право предъявить претензию, если недостатки товаров обнаружены в течение 6 месяцев со дня передачи их потребителю.

Закон (абзац 2 пункта 2 статьи 19) и Правила продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 8 октября 1993 г. N 995<sup>\*(12)</sup>, устанавливают, что для сезонных товаров (одежда, обувь и др. изделия, например зимняя резина на автомобиль, охлаждающие или незамерзающие жидкости) сроки заявления претензий исчисляются с момента наступления соответствующего сезона. Однако необходимо различать обувь сезонного и несезонного назначения.

В случаях приобретения обуви несезонного назначения гарантийные сроки исчисляются со дня продажи-покупки обуви.

На обувь сезонного назначения отечественного и импортного производства, приобретенную до наступления сезона, гарантийные сроки исчисляются с начала соответствующих сезонов, срок наступления которых определяется соответственно субъектами РФ, исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

В тех случаях, когда товар, имеющий сезонное назначение, приобретен в сезон, и в последствии в нем были обнаружены недостатки, не оговоренные продавцом, покупатель имеет право предъявить претензию по поводу проданного товара в течение установленного гарантийного срока или шести месяцев, если гарантийный срок не установлен, с момента приобретения товара.

Согласно абзацу 1 статьи 17 Правил продажи меховых товаров, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 мая 1994 г. N 553, при обнаружении в купленном меховом товаре недостатков, не оговоренных продавцом, покупатель имеет право в течение 6 месяцев со дня его покупки, если более длительные сроки не оговорены договором, предъявить свое требование. Срок предъявления претензии исчисляется месяцами, последовательно следующими друг за другом. В этом случае имеется в виду покупка мехового изделия в сезон.

Согласно абзацу 6 пункта 17 Правил при покупке меховых товаров до наступления сезона время, в течение которого покупатель может предъявить требования по поводу их недостатков, исчисляется с момента наступления соответствующего сезона.

Приказ ГАК РФ от 20 мая 1998 г. N 160<sup>\*(13)</sup> (с изменениями действующими на 11 марта 1999 г.) приведен здесь с существенными сокращениями.

Разъяснения "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г. N 2-ФЗ "О внесении изменений и

дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Кодекс РСФСР об административных правонарушениях" (утв. приказом ГАК РФ от 20 мая 1998 г. N 160)

## Заключение

Рост автомобильного парка города в стране требует постоянного интенсивного развития транспортной инфраструктуры, в том числе одного из ее главных элементов - технического сервиса автотранспортных средств и самоходной техники.

Например, в г. Москве за последние годы построено и реконструировано более 670 объектов технического сервиса автотранспортных средств и самоходной техники, в том числе автотехцентров, центров техсервиса самоходной техники, автомоек, пунктов технического осмотра транспортных средств и технических постов по замене и сбору отработанных автомобильных масел. Общая мощность сервисных услуг с 2000 года возросла в 2,3 раза, это составляет более 16 тысяч постов, в том числе моечных. Обеспеченность автомобильного парка постами техсервиса соответствует среднеевропейским нормам<sup>\*(14)</sup>.

Но, не смотря на положительную динамику развития техсервиса, он все еще нуждается в развитии. Как с точки зрения своих масштабов, технической оснащенности, так и улучшения качества обслуживания.

Немаловажным фактором в улучшении качества обслуживания автовладельцев (потребителей) - их активное участие и грамотное применение данных Законом прав. Мы искренне надеемся, что данное издание окажет существенную помощь читателю в овладении нужными знаниями и навыками. Но и обращение за консультацией не должно считаться зазорным, так как в НПА, регламентирующие деятельность по защите прав потребителей, систематически вносятся изменения и дополнения, направленные на устранение выявленных пробелов и недостатков, учет изменений в экономике. Остается лишь пожелать, чтобы изложенные в этой книге навыки на практике никогда не пригодились читателю и так и остались теоретическими.

## Приложения

### Приложение N 1

**Рекомендуемое приложение  
к Руководящему документу РД 37.009.026-92  
"Положение о техническом обслуживании и ремонте  
автотранспортных средств, принадлежащих гражданам  
(легковые и грузовые автомобили, автобусы, минитрактора)"  
(утв. приказом по Департаменту автомобильной промышленности  
Минпрома РФ от 1 ноября 1992 г. N 43)**

#### **Формы первичных документов**

1.1. К первичным документам относятся рекомендуемые настоящим Положением - "Заявка", "Талон" (на специальные виды работ), "Приемо-сдаточный акт", "Заказ-наряд", "Журнал учета заказов". Формы могут видоизменяться в соответствии с требованиями машинной обработки.

1.2. Заказы на выполнение предприятиями работ по ТО и ремонту автотранспортных средств подаются в форме "Заявки". Заказчик заполняет графы по видам заказываемых работ, личные данные и при наличии указывает категорию льготности. На заявке же автообслуживающим предприятием указывается причина отказа в каких-либо услугах, подписываемая ответственным лицом. Заявка оформляется в одном экземпляре. После оплаты работ заявка передается в бухгалтерию.

1.3. Заказы на выполнение отдельных видов работ ТО и ремонта могут оформляться "Талоном" на специальные виды работ, например: балансировка колес, мойка автотранспортных средств, проверка углов установки колес и т.д.

1.4. Реализацию талонов осуществляет кассир. Талон оформляется в одном экземпляре. Левая часть талона по окончании работ передается владельцу, а правая - в бухгалтерию.

Корешок талона	Станция технического обслуживания		Серия ....N.....
	N ..... г.....		Штамп "Оплачено"
			или оттиск кассового аппарата
			Дата "___"_____19 г.
Серия.....	(Ли- ния от- ре- за)	<b>Талон</b>	(Ли- ния
N .....		Серия.....N.....	от-
Стоимость .....		на .....	ре-
.....руб.		(вид работ)	за)
.....коп.		Автомобиль .....	Кассир:
		Гос.N .....	Мастер:
		Стоимость ....руб...коп.	

1.5. Основным документом на принятое от заказчика автотранспортное средство является "Приемо-сдаточный акт". Одновременно акт служит квитанцией на принятые от заказчика автотранспортное средство, запасные части и материалы.

1.6. "Приемо-сдаточный акт" оформляется в двух экземплярах мастером по приемке. Копия передается заказчику после принятия автотранспортного средства на предприятие автотехобслуживания.

1.7. Прием заказа к исполнению оформляется "Заказ-нарядом" и, при необходимости, "Продолжением заказ-наряда". Формы заполняются при приемке автотранспортного средства на обслуживание или ремонт и служат для определения объема работ и их стоимости, получения со склада материальных ценностей.

В "Заказ-наряде" ("Продолжении заказ-наряда") указывают соответствующие прејскуранту и согласованные с заказчиком виды работ, объемы и стоимость, сроки выполнения заказа, материальные ценности необходимые для выполнения этих работ.

1.8. Форма "Заказ-наряда" ("Продолжение заказ-наряда") заполняется в 4 экземплярах, из которых: первый направляется в производство вместе с автотранспортным средством и после проставления фамилий исполнителей работ и кодов видов выполненных работ является документом



для начисления заработной платы, одновременно этот экземпляр "Заказ-наряда" служит пропуском для въезда; второй передается на склад для выдачи материальных ценностей в производство, а затем в бухгалтерию с отчетом о списании материальных ценностей с подотчета материально-ответственного лица; третий передается в бухгалтерию для контроля за поступлением в кассу оплаты заказа, за списанием товарно-материальных ценностей с подотчетного лица, включение выполненных работ в объем реализации бытовых услуг; четвертый выдается заказчику.

"Заказ-наряд" заполняется на лицевой и оборотной сторонах. При этом, в первом экземпляре на оборотной стороне заполняются реквизиты: "Заказ принял", "Объем и качество выполненных работ проверил", "Претензий к выполненным работам и стоимости заказа не имею".

1.9. "Продолжение заказ-наряда" применяется в следующих случаях:

- если при открытии "Заказ-наряда" недостаточно места для перечисления работ и материальных ценностей, необходимых для их исполнения;
- если в процессе ремонта появляется необходимость проведения дополнительных работ по устранению неисправностей, не выявленных при приемке автотранспортного средства.

При этом "Продолжение заказ-наряда" выписывается без согласования с заказчиком, если стоимость дополнительных работ и материальных ценностей, израсходованных в процессе устранения неисправностей, не превышает установленного процента от первоначальной стоимости заказа.

1.10. Оплата выполненных работ, запчастей и материалов производится владельцем через кассу предприятия автотехобслуживания и фиксируется на документах оттиском кассового аппарата или штампов "Оплачено", проставляемым кассиром.

1.11. "Журнал учета заказов" применяется для учета автотранспортных средств, принятых на обслуживание или в ремонт, ведется в столе заказов на основании оформленных "Заказ нарядов" и "Продолжений заказ-нарядов".

Обращаем внимание, что представленные в настоящем приложении образцы документов являются рекомендательными образцами. Их вид и содержание может быть изменен по желанию исполнителя.



**Заявка**  
**на проведение технического обслуживания и ремонта**

От заказчика.....  
(фамилия, имя, отчество)  
Категория: общая, льготная, гарантия (подчеркнуть)  
Прошу принять автотранспортное средство..... Гос.номер.....  
Кузов номер.....Двигатель номер.....Дата выпуска.....  
Пробег..... км Технический паспорт номер.....  
Владелец.....Адрес, телефон.....  
.....

и произвести следующие работы:	Заклучение мастера-приемщика
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

"....".....19....г. ....  
(подпись владельца) (подпись мастера-приемщика)

Прибыть в "...." час.".... " мин. "...."..... 19....г.

При неявке в указанный срок автотранспортное средство принимается в порядке общей очереди.  
Согласованная заявка служит основанием для открытия заказ-наряда.

[illegible]

Оборотная сторона заказ-наряда (продолжение заказ-наряда)									
2. Запасные части и материалы, оплачиваемые заказчиком									
Номер позиции по преи- скуранту	Материальные ценности		Единица измерения		Коли- чест- во	Цена	Сумма	Отпустил	Получил
	Наименование	Код (номенкла- турный код)	Наимено- вание	Код					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Первоначальная стоим. заказа (с учетом продол- жений)				Окончательная стоим. заказа (с учетом продол- жений)					
Работ	Запасных частей	Всего	(прописью)	Работ	Запасных частей	Всего	(прописью)		
			_____руб. _____коп.						
С объемом работ и первоначальной стоимостью заказа _____ руб. _____ коп. согласен, с Правилами пользования услугами предприятия ознакомлен _____ подпись			Получено при оформлении заказа (аванс) _____ руб. _____ коп. (прописью) _____ _____руб. _____коп. _____ подпись кассира, штамп			Получено в окончательный расчет _____ руб. _____ коп. _____ (прописью) _____ _____руб. _____коп. _____ подпись кассира, штамп			
Заказ оформил _____ Заказ принял _____ должность, ф.и.о., подпись			Объем и качество выполненных работ проверил _____ должность, ф.и.о., подпись			Претензий к выполненным работам не имею _____ подпись заказчика			

СТАНЦИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ N  
город \_\_\_\_\_ телефон \_\_\_\_\_

П Р И Е М О С Д А Т О Ч Н Ы Й А К Т,  
к заказ-наряду N \_\_\_\_\_

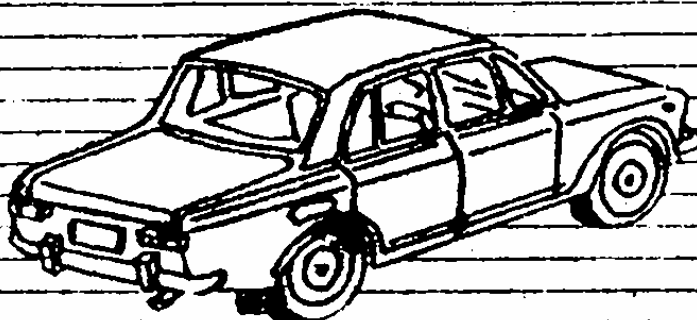
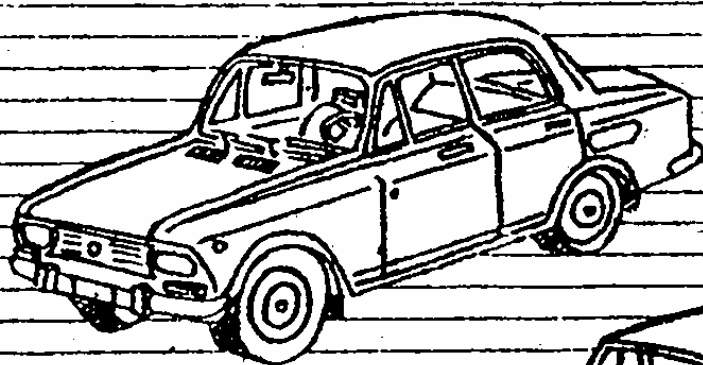
М а с т е р - п р и е м щ и к \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

К О М П Л Е К Т Н О С Т Ь А В Т О М О Б И Л Я

Колпаки колос	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Дополнительные коврики	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Декоративные колпаки	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Подголовник	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Пробка бензобака	<input type="checkbox"/>	Чехол рулевого колеса	<input type="checkbox"/>
Щетки с/очистителя	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Чехол сидений	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Рычаги с/очистителя	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Бензин (наличие)	_____
Противотуманные фары	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Ключ зажигания N	_____
Зеркало заднего вида	<input type="checkbox"/>	Ключ бензобака	_____
Антенна	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Ключ багажника N	_____
Обогреватель стекла	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Ремень безопасности	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Зеркало боковое	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Аптечка	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Часы	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Знак аварийной остановки	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Комплект инструмента	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Огнетушитель	<input type="checkbox"/>
Домкрат	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Шины NN	_____
Радиоприемник	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Пепельница	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Бамперы	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Дополнительное оборудование	_____
Прикуриватель	<input type="checkbox"/>		

ОБОЗНАЧЕНИЯ: при наличии  при отсутствии 

Н А Р У Ж Н Ы Й О С М О Т Р



Срок исполнения заказа " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 19 г. \_\_\_\_\_ час \_\_\_\_\_ мин  
Автомобиль сдал \_\_\_\_\_ Автомобиль принял \_\_\_\_\_  
Заказчик \_\_\_\_\_ Мастер-приемщик \_\_\_\_\_

СТАНЦИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ N  
 город \_\_\_\_\_ телефон \_\_\_\_\_

ПРИЕМО-СДАТОЧНЫЙ АКТ  
 к заказ-наряду N \_\_\_\_\_

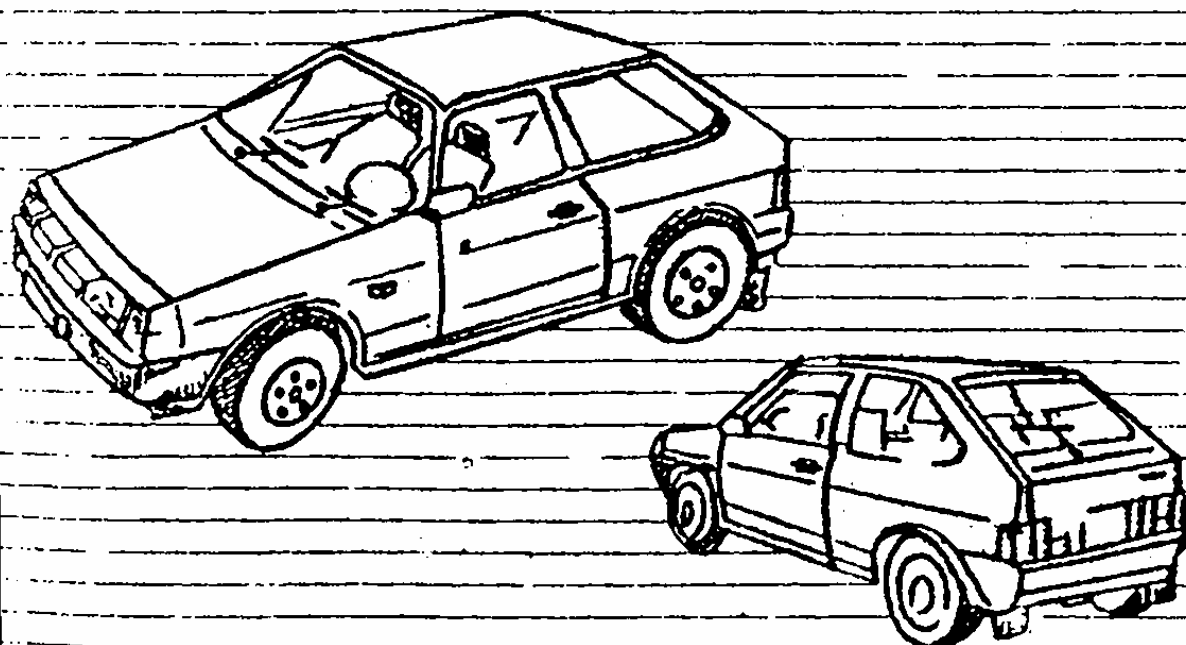
Мастер - приемщик \_\_\_\_\_  
 (фамилия, имя, отчество)

КОМПЛЕКТНОСТЬ АВТОМОБИЛЯ

Колпаки колос	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Дополнительные коврики	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Декоративные колпаки	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Подголовник	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Пробка бензобака	<input type="checkbox"/>	Чехол рулевого колеса	<input type="checkbox"/>
Щетки с/очистителя	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Чехол сидений	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Рычаги с/очистителя	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Бензин (наличие)	_____
Противотуманные фары	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Ключ зажигания N	_____
Зеркало заднего вида	<input type="checkbox"/>	Ключ бензобака	_____
Антенна	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Ключ багажника N	_____
Обогреватель стекла	<input type="checkbox"/>	Ремень безопасности	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Зеркало боковое	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Аптечка	<input type="checkbox"/>
Часы	<input type="checkbox"/>	Знак аварийной остановки	<input type="checkbox"/>
Комплект инструмента	<input type="checkbox"/>	Огнетушитель	<input type="checkbox"/>
Домкрат	<input type="checkbox"/>	Шины N1	_____
Радиоприемник	<input type="checkbox"/>		
Пепельница	<input type="checkbox"/>		
Бамперы	<input type="checkbox"/>	Дополнительное оборудование	_____
Прикуриватель	<input type="checkbox"/>		

ОБОЗНАЧЕНИЯ: при наличии ☒ при отсутствии ☐

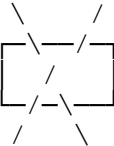
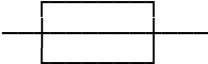
НАРУЖНЫЙ ОСМОТР



Срок исполнения заказа " " 19 г. час мин.  
 Автомобиль сдал \_\_\_\_\_ Автомобиль принял \_\_\_\_\_  
 Заказчик \_\_\_\_\_ Мастер-приемщик \_\_\_\_\_

[illegible]

"Оборотная сторона приема-сдаточного акта"

Станция технического обслуживания N	
город _____	телефон _____
Приемо-сдаточный акт к заказ-наряду N _____	
Мастер - приемщик _____ (фамилия, имя, отчество)	
Комплектность автомобиля	
Колпаки колес	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Декоративные колпаки	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Пробка бензобака	<input type="checkbox"/>
Щетки с/очистителя	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Рычаги с/очистителя	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Противотуманные фары	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Зеркало заднего вида	<input type="checkbox"/>
Антенна	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Обогреватель стекла	<input type="checkbox"/>
Зеркало боковое	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Часы	<input type="checkbox"/>
Комплект инструмента	<input type="checkbox"/>
Домкрат	<input type="checkbox"/>
Радиоприемник	<input type="checkbox"/>
Пепельница	<input type="checkbox"/>
Бамперы	<input type="checkbox"/>
Прикуриватель	<input type="checkbox"/>
ОБОЗНАЧЕНИЯ: при наличии	
	при отсутствии 
Наружный осмотр	
Срок исполнения заказа " __ " _____ 19 г. __ час __ мин	
Автомобиль сдал Заказчик _____	Автомобиль принял Мастер-приемщик _____

## Журнал учета заказов

за.. .....19 г.

Дата оформления	Номер заказ-наряда	Продолжение заказ-наряда (номер, дата)	Фамилия, И.О заказчика	Дата выдачи заказа
1	2	3	4	5



## Типовая контрольно-диагностическая карта проверки технического состояния автотранспортного средства (КДК)

Марка автомобилей  
Гос.номер.знак  
Общий пробег  
Год выпуска

Заказчик Ф.И.О.  
Мастер Ф.И.О.  
Дата проведения  
диагностирования

### Заявка заказчика о неисправностях автотранспортного средства

Но- мер п/п	Наименование параметра	Нормативные значения и режимы измерений	Фактичес- кое значение параметра	Примечание
1	2	3	4	5
1.	Тормозные силы на колесах*, кгс			
2.	..... ..... и т.д.			

1. Пометки в графе 5: "н" - в норме  
"р" - требуется ремонт  
"з" - требуется замена  
"г" - требуется регулировка

Заключение о техническом состоянии автотранспортного средства

Подпись лица, давшего заключение  
(проводившего диагностирование)

---

\* Параметр дан для примера.

## Порядок проверки и подготовки автотранспортных средств к периодическим техническим осмотрам

1.1. Автотранспортные средства могут быть подготовлены к государственному техническому осмотру (в дальнейшем - техническому осмотру) самостоятельно владельцем или на автообслуживающем предприятии.

1.2. Порядок проведения технического осмотра легковых автомобилей индивидуальных владельцев автообслуживающими предприятиями регламентирован "Положением о порядке предоставления станциями технического обслуживания услуг по подготовке автомобилей к государственному техническому осмотру".

1.3. Автообслуживающие предприятия предоставляют, при наличии возможности, владельцам грузовых автомобилей и автобусов при подготовке и проведении технического осмотра следующие виды услуг:

- подготовка автотранспортных средств к техническому осмотру;
- проверка автотранспортных средств перед техническим осмотром;
- техническая помощь владельцам автотранспортных средств в местах проведения

Госавтоинспекцией технического осмотра.

1.3.1. Подготовка автотранспортных средств к техническому осмотру заключается в проведении на автообслуживающем предприятии технических обслуживаний, устранении выявленных неисправностей и выдаче акта, свидетельствующего о соответствии технического состояния автотранспортного средства нормативно-технической документации.

1.3.2. Проверка автотранспортного средства перед техническим осмотром заключается в проведении на автообслуживающем предприятии контрольно-диагностических работ и выдаче справки, свидетельствующей о соответствии технического состояния автотранспортного средства нормативно-технической документации.

1.3.3. Техническая помощь может оказываться владельцам автотранспортных средств за пределами автообслуживающего предприятия в местах проведения технического осмотра. При этом производятся контрольно-диагностические и регулировочные работы, устранение мелких неисправностей систем и приборов, влияющих на безопасность движения и токсичность (дымность) отработавших газов двигателей.

2. Порядок допуска автообслуживающего предприятия к участию в техническом осмотре автотранспортных средств.

2.1. В техническом осмотре автотранспортных средств участвуют автообслуживающие предприятия, имеющие следующие средства диагностирования:

- стенд роликовый для проверки рабочей и стояночной тормозных систем\*, а при его отсутствии - уклон для проверки стояночной тормозной системы;
- люфтомер для проверки рулевого управления;
- прибор (экран) для проверки регулировки светового пучка фар;
- прибор определения токсичности отработавших газов двигателя;
- прибор определения дымности отработавших газов двигателя.

### **Примечание.**

Предприятия, не оснащенные стендом для проверки тормозных систем, также могут привлекаться к участию в техническом осмотре. При этом проверка эффективности торможения может выполняться, на мерном участке в соответствии с Правилами дорожного движения.

2.2. Подготовленность автообслуживающего предприятия к участию в техническом осмотре автотранспортных средств определяется наличием и исправностью средств диагностирования, своевременностью их аттестации и проверки метрологическими службами, а также проверки наличия соответствующих приспособлений, нормативно-технической и технологической документации.

2.3. Автотранспортные предприятия, кооперативы, предприятия, для которых оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств не является основной деятельностью, допускаются к предоставлению услуг по техническому осмотру транспортных средств в порядке, установленном пп.2.1.-2.2.

3. Порядок подготовки автотранспортных средств к техническому осмотру при проведении

технического обслуживания.

3.1. Подготовка автотранспортных средств к техническому осмотру может быть совмещена с проведением очередного ТО-1 и ТО-2, ТР. Устранение выявленных неисправностей, влияющих на безопасность движения и не входящих в объем ТО, выполняется с согласия заказчика.

3.2. Владельцы автотранспортных средств, прошедших подготовку к техническому осмотру и призванных# технически исправными, получают на автообслуживающем предприятии справку (приложение 9), которая оформляется в одном экземпляре и предъявляется Госавтоинспекции для оформления технического осмотра.

3.2.1. Справки регистрируются в журнале установленного образца. Журнал хранится на предприятии в течение 1 года.

3.2.2. Бланки справок относятся к документам строгой отчетности, изготавливаются и нумеруются типографским способом.

3.2.3. При утере справки владельцы автотранспортных средств не позднее 30 суток со дня ее выдачи (срок действия справки) вправе получить на автообслуживающем предприятии дубликат.

4. Порядок проверки грузовых автомобилей, прицепов и автобусов индивидуальных владельцев перед техническим осмотром.

4.1. Производство работ.

4.1.1. Проверка автотранспортных средств перед техническим осмотром осуществляется на линиях диагностики или специализированных постах (приложение 10).

4.1.2. При проверке выполняются следующие операции по контролю:

- состояния зеркал заднего вида, исправности механизмов открытия дверей, запоров бортов платформы, капота, сцепных устройств;
- действия контрольно-измерительных приборов, омывателей ветрового стекла, устройств для обогрева и обдува стекол;
- исправности системы выпуска отработавших газов;
- герметичности топливной системы двигателя, тормозной системы и рулевого управления;
- содержания загрязняющих веществ в отработавших газах двигателя;
- крепления рессор, амортизаторов, реактивных штанг и осей балансирных подвесок;
- зазоров в подшипниках ступиц передних колес;
- крепления картера рулевого механизма, рулевой колонки и рулевого колеса;
- суммарного люфта и усилия в рулевом управлении и состоянии рулевых тяг;
- эффективности рабочей и стояночной тормозных систем на стенде, а при его отсутствии - эффективности стояночной тормозной системы на уклоне и эффективности рабочей тормозной системы на мерном участке;
- состояния и действия внешних световых приборов и звукового сигнала;
- направления светового пучка фар;
- давления воздуха в шинах и их состояния, крепления колес;
- состояния аварийных выходов автобусов и устройств, приводящих их в действие, работоспособности привода управления дверьми и сигналов требований остановки;
- надежности крепления дверей, поручней и сидений в автобусе.

---

\* По мере выпуска и оснащения автообслуживающих предприятий.

**Справка номер .....**  
**о техническом состоянии автотранспортного средства**

Выдана.....владельцу  
(фамилия, инициалы)  
автотранспортного средства.....  
(модель, номерной знак)  
в том, что на.....  
(наименование автообслуживающего предприятия)  
проверено техническое состояние указанного автотранспортного средства  
Автотранспортное средство технически исправно

Должностное лицо..... (фамилия)  
(подпись)  
предприятия ".....".....19.. г.

**Примечание.** Для оформления результатов технического осмотра автотранспортное средство должно соответствовать Правилам дорожного движения в части технического состояния кузова (кабины) и наличия автопринадлежностей и быть представлено в Госавтоинспекцию в течение 30 суток со дня выдачи настоящей справки.

## **Схемы осуществления защиты прав потребителей**

Схема А12.1. Субъекты на рынке товаров и услуг. Безопасность товаров (работ, услуг).

Схема А12.2. Качество товара (работы, услуги). Срок службы. Срок годности. Гарантийный срок.

Схема А12.3. Отношения продавца (изготовителя) с потребителем после покупки товара.

Схема А12.4. Отношения исполнителя и потребителя при выполнении работ (оказании услуг).

Схема А12.5. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) перед потребителями за нарушение их прав.

Схема А12.6. Государственная и общественная защита прав потребителей.

Схема А12.7. Ответственность за нарушение законодательства о защите прав потребителей.

## Схема А12.1. Субъекты на рынке товаров и услуг. Безопасность товаров (работ, услуг)

### Безопасность товара (работы, услуги)

- \* Товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации должен быть безопасен для жизни, здоровья, имущества потребителя, окружающей среды. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги), являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке. Соответствие товаров (работ, услуг) указанным требованиям подлежит обязательному подтверждению в порядке, предусмотренном законом и иными правовыми актами
- \* Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия

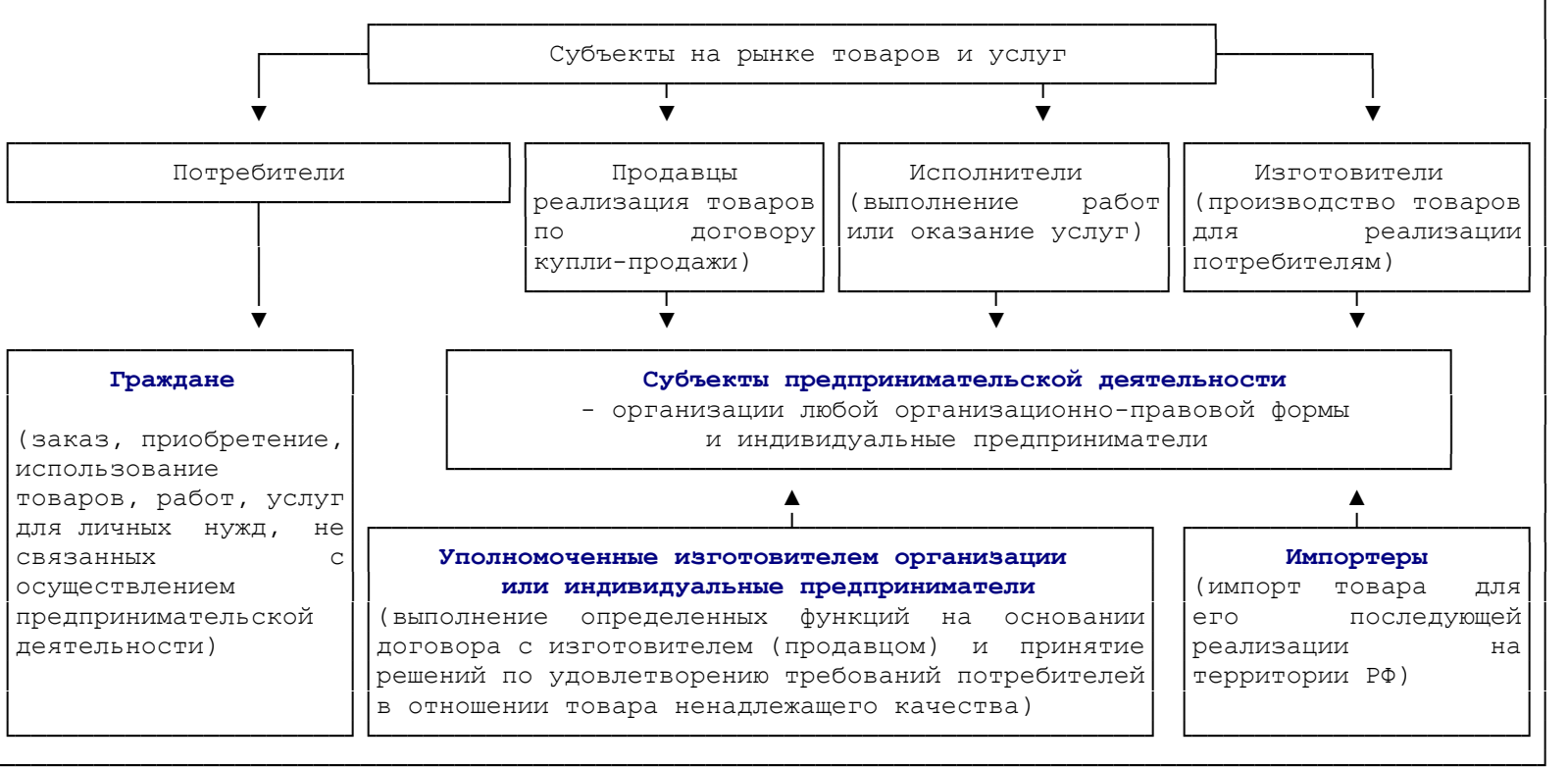
### Информация, предоставляемая потребителю

#### А. Об изготовителе (исполнителе, продавце)

- \* Фирменное наименование организации, место ее нахождения (адрес), режим ее работы (размещается на вывеске)
- \* Номер лицензии и (или) номер свидетельства о государственной аккредитации, срок действия, информация об органе их выдавшем (если деятельность подлежит лицензированию)
- \* Информация о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего органа (для индивидуального предпринимателя)

#### Б. О товарах (работах, услугах)

- \* Информация о товарах (работах, услугах) доводится до потребителей в технической документации, на этикетках, маркировкой или иным принятым способом и должна **в обязательном порядке** содержать:
  - наименование технического регламента или иное установленное законодательством о техническом регулировании обозначение, свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара
  - сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), а в отношении продуктов питания - состав (в том числе пищевые и биологически активные добавки, компоненты, полученные с применением генно-инженерно-модифицированных организмов), пищевая ценность, назначение, условия применения и хранения, способы изготовления готовых блюд, вес (объем), дата и место изготовления упаковки (расфасовки), сведения о противопоказаниях для применения при отдельных заболеваниях (перечень таких товаров утвержден постановлением Правительства РФ
  - цена в рублях и условия приобретения
  - гарантийный срок, если он установлен
  - правила и условия эффективного и безопасного использования товара (работы, услуги)
  - информация об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), если она обязательна
  - срок службы (годности) товаров и сведения о необходимых действиях потребителя по истечении этого срока, а также возможные последствия при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению
  - правила продажи товаров (работ, услуг)
  - указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), если это имеет значение для потребителя
  - адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, индивидуального предпринимателя, импортера)
  - указание об использовании фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений



Качество товара (работы, услуги)

- \* Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу) соответствующего качества
- \* Товар (работа, услуга) признается качественным в случаях:
  - соответствия качества договору купли-продажи
  - пригодности для целей его непосредственного использования, если в договоре отсутствуют условия о качестве товара (работы, услуги)
  - пригодности для использования в конкретных целях, оговоренных при заключении договора
  - соответствия образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) описанию
  - соответствия обязательным требованиям, если они установлены законом или установленным в соответствии с ним порядком
- \* Существенным недостатком товара (работы, услуги) считается неустранимый недостаток или недостаток, который:
  - не может быть устранен без несоразмерных затрат времени
  - выявляется неоднократно
  - проявляется вновь после его устранения
  - другие подобные недостатки

Срок годности

- период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению

- \* Устанавливается в обязательном порядке изготовителем (исполнителем) на:
  - продукты питания
  - парфюмерно-косметические товары
  - медикаменты
  - товары бытовой химии
  - иные подобные товары (работы)
- \* Определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию

Запрещается продажа товара (выполнение работы):

- по истечении установленного срока годности
- срок годности на который не установлен (а должен быть установлен)

Гарантийный срок

- период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец обязан удовлетворить требования потребителя

- \* Устанавливается изготовителем (исполнителем) по своему усмотрению. Изготовитель вправе принять дополнительное обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока
- \* Может быть установлен продавцом, если не установлен изготовителем. Продавец также вправе принять дополнительное обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем
- \* Исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором

Требования, которые потребитель вправе предъявлять к продавцу в случае обнаружения недостатка товара в течение установленного продавцом гарантийного срока, порядок и сроки удовлетворения этих требований, а также ответственность продавца устанавливаются договором между потребителем и продавцом



#### Срок службы

- период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие до передачи товара потребителю (принятия им работы, услуги) или по причинам, возникшим до этого момента

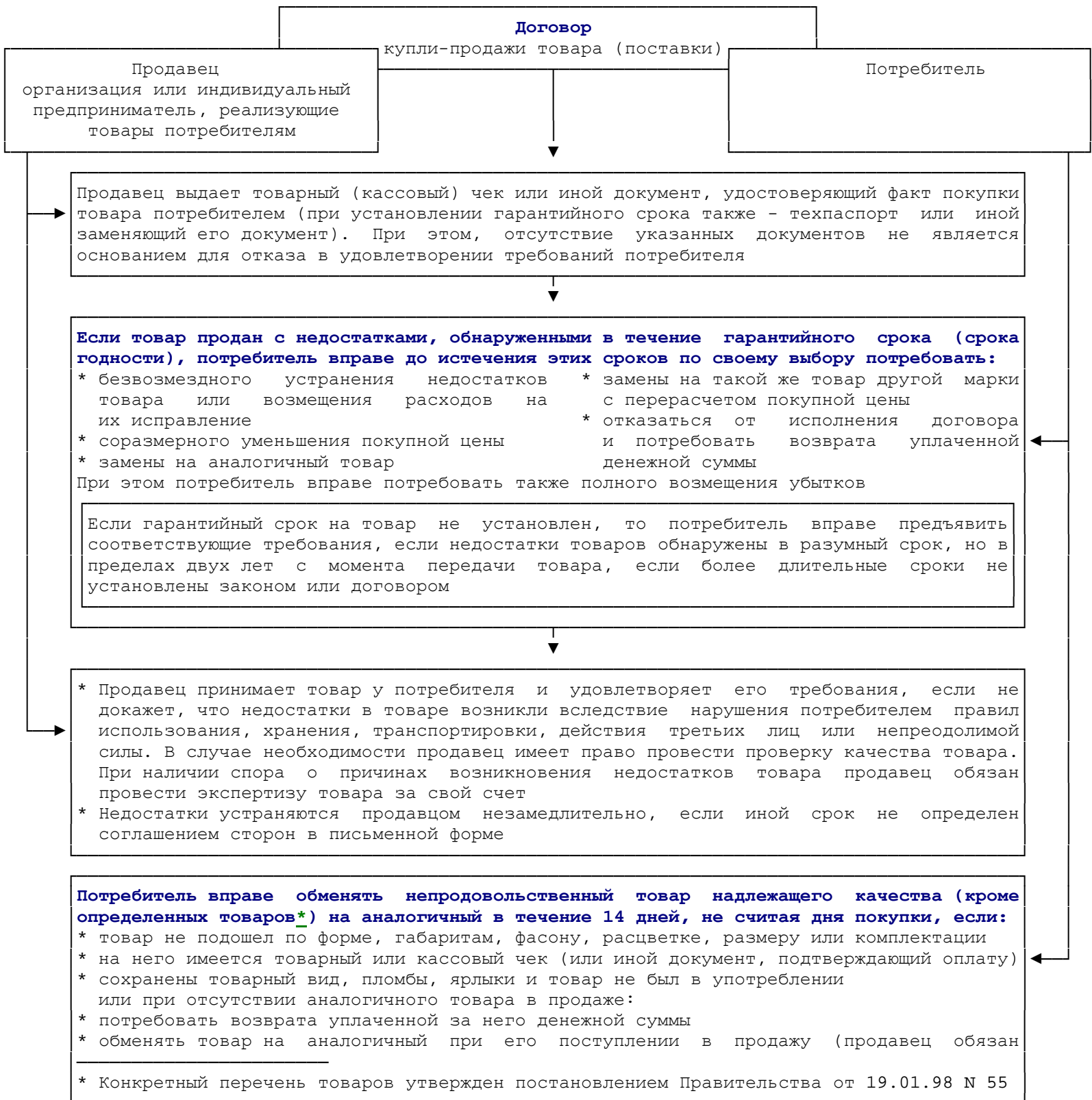
- \* Устанавливается в обязательном порядке изготовителем (исполнителем) на товары (работы) длительного пользования, включая комплектующие изделия, которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде (перечень утверждается Правительством РФ)
- \* Может устанавливаться изготовителем (исполнителем) на другие товары, предназначенные для длительного использования
- \* Исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором

Запрещается продажа товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок службы, но он не установлен

Изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы (при отсутствии срока - в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю)

## Схема А12.3. Отношения продавца (изготовителя) с потребителем после покупки товара

### Взаимоотношения продавца и потребителя



**Взаимоотношения изготовителя (уполномоченной организации, индивидуального предпринимателя) и потребителя в случае реализации товара потребителю сторонним продавцом**

Если купленный товар ненадлежащего качества, то потребитель в течение гарантийного срока (срока годности), (если он не установлен - в течение двух лет) по своему выбору вправе:



Потребовать безвозмездного устранения недостатков товара (или возмещения расходов на их исправление) или замены на аналогичный товар



Возвратить товар и потребовать возврата уплаченной за него суммы

Изготовитель (уполномоченная организация или индивидуальный предприниматель) выполняет требования об устранении недостатков незамедлительно, если иной срок не определен соглашением сторон в письменной форме

## Схема А12.4. Отношения исполнителя и потребителя при выполнении работ (оказании услуг)



Схема А12.5. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) перед потребителями за нарушение их прав

Обязанности изготовителя

(исполнителя, продавца, уполномоченной организации, индивидуального предпринимателя, импортера)

- \* Изготовители (исполнители, продавцы, уполномоченные организации, индивидуальные предприниматели, импортеры) несут ответственность перед потребителем в соответствии с законом или договором
- \* Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки, установленной законодательством или договором
- \* Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождает указанных выше лиц от исполнения возложенных на них обязательств в натуре перед потребителем
- \* Требования потребителя об уплате неустойки подлежат удовлетворению указанными выше лицами в добровольном порядке. При удовлетворении судом требований потребителя, суд взыскивает с нарушителя штраф в размере 50% суммы, присужденной судом в пользу потребителя, за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя (штраф взыскивается в доход бюджета)
- \* Продавец (изготовитель, исполнитель, уполномоченная организация, индивидуальный предприниматель, импортера) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным законным основаниям

Виды ответственности

Нарушение		Ответственность
Непредоставление информации о товаре (работе, услуге):	при заключении договора	Возмещение убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора
	если договор уже заключен	Отказ от исполнения договора и возврат уплаченной за товар суммы и возмещение других убытков
Предоставление недостоверной или неполной информации о товаре или изготовителе, приведшее к:	возникновению недостатков товара (работы, услуги) после передачи его потребителю	Перечень возможных видов ответственности приведен на схемах
	причинению вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя	Возмещение вреда в полном объеме, в том числе убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя
Конструктивные, производственные, рецептурные и иные недостатки товара (работы, услуги)		<ul style="list-style-type: none"><li>* Возмещение вреда потребителю в полном объеме</li><li>* Неустойка в размере 1% стоимости товара (3% цены выполнения работы или услуги) за каждый день задержки выполнения требований потребителя о предоставлении на время ремонта (замены) аналогичного товара, а также за каждый день просрочки установленных сроков</li></ul>
Просрочка выполнения требований потребителя		Неустойка потребителю в размере 1% стоимости товара за каждый день просрочки сроков выполнения работ, задержки выполнения требования потребителя о предоставлении на время ремонта (замены) аналогичного товара
Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения его прав		Компенсация морального вреда в размере, определяемом судом. Осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков

Органы государственной защиты прав потребителей

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

- \* Направляет предписания изготовителям (исполнителям, продавцам) о прекращении нарушений прав потребителей
- \* Направляет материалы о нарушении прав потребителей в орган, выдавший лицензию на осуществление соответствующего вида деятельности, для решения вопроса о приостановлении ее действия или досрочном аннулировании
- \* Направляет в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы по подведомственности материалы для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением предусмотренных законом прав потребителей
- \* Дает официальные разъяснения по вопросам применения законов и иных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей
- \* Обращается в суд в защиту прав потребителей в случаях обнаружения нарушений прав потребителей, предъявляет иски в интересах неопределенного круга потребителей

Федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие контроль и надзор в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг)

Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии, федеральная служба по экологическому, технологическому и атомному надзору и другие федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), в пределах своей компетенции:

- \* направляют предписания об устранении нарушений требований к безопасности товаров (работ, услуг), требований о снятии их с производства, прекращении выпуска и продажи таких товаров (выполнения работ, оказания услуг), прекращении продажи товаров с истекшими сроками годности и товаров (работ), на которые должны быть установлены сроки годности, но не установлены, а также требований о приостановлении продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) при отсутствии достоверной и достаточной информации, об отзыве их от потребителей и информировании об этом потребителей
- \* предъявляют иски в суды, арбитражные суды к изготовителям (исполнителям, продавцам) в случае нарушения ими требований к безопасности товаров (работ, услуг)
- \* устанавливают обязательные требования к безопасности товаров (работ, услуг) и осуществляют контроль за соблюдением этих требований

Координация деятельности федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), а также организация и проведение работ по обязательному подтверждению соответствия товаров (работ, услуг) возлагаются на Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Ростехрегулирование)

Органы местного самоуправления на территории муниципального образования

В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

- \* рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей
- \* при выявлении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг)
- \* в случаях выявления продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг), не сопровождающихся достоверной и достаточной информацией, или с просроченными сроками годности, приостанавливать или прекращать продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг)
- \* обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей)

## Общественная защита прав потребителей

Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые, в случаях, предусмотренных уставами указанных объединений, вправе:

- \* проводить независимую экспертизу качества и безопасности товаров (работ, услуг)
- \* направлять акты о выявленных нарушениях прав потребителей в уполномоченные органы
- \* вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, виновных в нарушении прав потребителей, установленных законодательством РФ
- \* обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протест о признании недействительными актов органов исполнительной власти РФ, субъектов РФ, органов местного самоуправления, противоречащим законам в сфере защиты прав потребителей
- \* обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей)

**Порядок выдачи органами Ростехрегулирования предписаний субъектам хозяйственной деятельности (изготовителю, исполнителю, продавцу)**

(предписание может быть обжаловано в арбитражный суд в течение шести месяцев со дня их вынесения)

Вид предписания		Особенности выдачи
Об устранении выявленных нарушений обязательных требований Ростехрегулирования на всех стадиях от разработки товара до его утилизации, а также при выполнении работ и оказании услуг		Выдается изготовителю (исполнителю, продавцу), когда выявленные нарушения (несоответствия) возможно устранить
Об устранении нарушений требований безопасности товаров (работ, услуг)		
О приостановке реализации продукции (выполнения работ, оказания услуг)	при несоответствии установленным обязательным требованиям стандартов	Предписание действует до устранения нарушения
	при отсутствии достаточной информации о товаре (работах, услугах)	
О запрете реализации (использования) продукции, выполнения работ, оказания услуг	при несоответствии установленным обязательным требованиям стандартов	-
	при уклонении от предъявления продукции (работ, услуг) для проверки	Выдается изготовителю (исполнителю, продавцу), если было вручено уведомление на проведение проверки
О прекращении продажи товаров с истекшими сроками годности и товаров (работ), на которые сроки годности должны быть, но не установлены		Выдается изготовителю (исполнителю, продавцу), если товары включены в перечень, утверждаемый Правительством РФ
О прекращении выпуска и продажи опасных товаров (работ, услуг)		Выдается изготовителю (исполнителю, продавцу) при невыполнении обязанностей по изъятию из оборота не соответствующего требованиям безопасности товара (работы, услуги)
О снятии с производства опасных товаров (работ, услуг), которые могут причинить вред		Выдается изготовителю (исполнителю, продавцу), когда причины вреда устранить невозможно
Об отзыве от потребителей опасных товаров (работ, услуг) и информировании об этом потребителей		Выдается изготовителю (исполнителю, продавцу) при невыполнении обязанностей по изъятию из оборота не соответствующего требованиям безопасности товара (работы, услуги)
О запрете реализации импортной продукции, оказания импортных услуг, не соответствующих обязательным требованиям стандартов и не прошедших государственную регистрацию		Предписание действует до устранения выявленных нарушений субъектов хозяйственной деятельности, реализующих импортную продукцию или оказывающих импортные услуги



# Схема А12.7. Ответственность за нарушение законодательства о защите прав потребителей

Вид нарушения	Вид ответственности	Мера ответственности	Основание
Незаконная продажа товаров (иных вещей), свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством	Административная	Административный штраф с конфискацией предметов административного правонарушения или без таковой: - на граждан - от 15 до 20 МРОТ - на должностных лиц - от 30 до 40 МРОТ - на юридических лиц - от 300 до 400 МРОТ	ст. 14.2 КоАП РФ
Продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям стандартов, техническим условиям или образцам по качеству, комплектности или упаковке		Административный штраф: - на граждан - от 10 до 15 МРОТ - на должностных лиц - от 20 до 30 МРОТ - на юридических лиц - от 200 до 300 МРОТ	п. 1 ст. 14.4 КоАП РФ
Продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг с нарушением санитарных правил или без сертификата соответствия (декларации о соответствии), удостоверяющего безопасность таких товаров, работ либо услуг для жизни и здоровья людей		Административный штраф с конфискацией предметов административного правонарушения или без таковой: - на граждан - от 20 до 25 МРОТ - на должностных лиц - от 40 до 50 МРОТ - на юридических лиц - от 400 до 500 МРОТ	ч. 2 ст. 14.4 КоАП РФ
Продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг в организациях торговли либо в иных организациях, осуществляющих реализацию товаров, выполняющих работы либо оказывающих услуги, а равно гражданами, зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей, при отсутствии установленной информации об изготовителе или о продавце либо без применения в установленных законом случаях ККМ		Административный штраф: - на граждан - от 15 до 20 МРОТ - на должностных лиц - от 30 до 40 МРОТ - на юридических лиц - от 300 до 400 МРОТ	ст. 14.5 КоАП РФ
Завышение или занижение регулируемых государством цен (тарифов, расценок, ставок и тому подобного) на продукцию, товары либо услуги, предельных цен (тарифов, расценок, ставок и тому подобного), завышение или занижение установленных надбавок (наценок), нарушение установленного порядка регулирования цен (тарифов), а равно иное нарушение установленного порядка ценообразования		Административный штраф: - на граждан - от 20 до 25 МРОТ - на должностных лиц - от 40 до 50 МРОТ - на юридических лиц - от 400 до 500 МРОТ	ст. 14.6 КоАП РФ

Обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относительно потребительских свойств, качества товара (работы, услуги) или иной обман потребителей в организациях, осуществляющих реализацию товаров, выполняющих работы либо оказывающих услуги населению, а равно гражданами, зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей в сфере торговли (услуг), а также гражданами, работающими у индивидуальных предпринимателей		Административный штраф: - на граждан - от 10 до 20 МРОТ - на должностных лиц - от 10 до 20 МРОТ - на юридических лиц - от 100 до 200 МРОТ	ст. 14.7 КоАП РФ
Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы		Административный штраф: - на должностных лиц - от 5 до 10 МРОТ - на юридических лиц - от 50 до 100 МРОТ	п. 1 ст. 14.8 КоАП РФ
Включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя		Административный штраф: - на должностных лиц - от 10 до 20 МРОТ - на юридических лиц - от 100 до 200 МРОТ	п. 2 ст. 14.8 КоАП РФ
Непредоставление потребителю льгот и преимуществ, установленных законом		Административный штраф: - на должностных лиц - от 5 до 10 МРОТ - на юридических лиц - от 50 до 100 МРОТ	п. 3 ст. 14.8 КоАП РФ
Нарушение установленных правил продажи отдельных видов товаров		Административный штраф: - на граждан - от 3 до 15 МРОТ - на должностных лиц - от 10 до 30 МРОТ - на юридических лиц - от 100 до 300 МРОТ	ст. 14.15 КоАП РФ
Производство, хранение или перевозка в целях сбыта либо сбыт товаров и продукции, выполнение работ или оказания услуг, не отвечающих требованиям безопасности жизни или здоровья потребителей, а равно неправомерные выдача или использование официального документа, удостоверяющего соответствие указанных товаров, работ или услуг требованиям безопасности	Административная	Штраф в размере до 300 тыс. руб. или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до двух лет, либо ограничение свободы на срок до двух лет; либо лишение свободы на срок до двух лет	ст. 14.7 КоАП РФ
Те же деяния, совершенные группой лиц по предварительному сговору или организованной группой; или в отношении товаров, работ или услуг, предназначенных для детей до шести лет; или повлекшие по неосторожности причинение тяжкого вреда здоровью либо смерть человека	Уголовная	Штраф в размере от 100 до 300 тыс. руб. или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от одного года до трех лет, либо ограничение свободы на срок до трех лет; либо лишение свободы на срок до шести лет со штрафом в размере до 500 тыс. руб. или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до трех лет либо без такового	ч. 2 ст. 238 УК РФ

Те же деяния, повлекшие по неосторожности смерть двух и более человек		Лишение свободы на срок от четырех до десяти лет	ч. 3 ст. 238 УК РФ
Производство, приобретение, хранение, перевозка в целях сбыта или сбыт немаркированных товаров и продукции, которые подлежат обязательной маркировке марками акцизного сбора, специальными марками или знаками соответствия, защищенными от подделок, совершенные в крупном размере (более 250 тыс. руб.)		Штраф до 200 тыс. руб. или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до восемнадцати месяцев; либо лишение свободы на срок до трех лет со штрафом в размере до 80 тыс. руб. или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до шести месяцев	ч. 1 ст. 171.1 УК РФ
Те же деяния, совершенные организованной группой или в особо крупном размере (более 1 млн. руб.)		Штраф в размере до 100 тыс. до 300 тыс. руб. или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от одного года до двух лет; либо лишение свободы на срок от двух до шести лет со штрафом в размере до 1 млн. рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до пяти лет либо без такового	ч. 2 ст. 171.1 УК РФ

## Примечания

\*(1) Здесь и далее Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей" будет цитироваться в срезе получения/оказания услуг и в несколько сокращенном виде.

\*(2) Также здесь имеется в виду, когда потребитель не является собственником автомобиля, а использует его по доверенности. Основным отличительным признаком, как указано выше, является тот факт, что автомобиль должен использоваться для личных семейных, домашних и иных нужд, а не для извлечения прибыли.

\*(3) Функции по регистрации ПБОЮЛ (индивидуальных предпринимателей) ФНС были переданы несколько позже указанного в тексте срока, однако эта неточность, в данном случае, не имеет существенного значения.

\*(4) Перечень видов деятельности, подлежащих лицензированию устанавливается Федеральным законом от 8 августа 2001 г. N 128-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности" (с изменениями на 2 ноября 2004 г.)

\*(5) Например о сертификации. Постановление Госстандарта РФ от 30 июля 2002 г. N 64 "О Номенклатуре продукции и услуг (работ), подлежащих обязательной сертификации и Номенклатуре продукции, соответствие которой может быть подтверждено декларацией о соответствии" (с изменениями, действующими на 13 октября 2004 г.) содержит в себе номенклатуру продукции и услуг (работ), в отношении которых законодательными актами Российской Федерации предусмотрена их обязательная сертификация.

\*(6) Существенный недостаток товара (работы, услуги) - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

\*(7) Инструкция о порядке проведения экспертиз экспертами (утв. приказом Главного управления Государственной инспекции по качеству товаров и торговле по РСФСР от 22 мая 1979 г. N 20).

\*(8) Например, были разработаны и действуют в настоящее время Методические рекомендации для органов местного самоуправления по организации защиты прав потребителей (разработаны Министерством Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства на основании статьи 44 Закона РФ "О защите прав потребителей" и поручения Правительства РФ от 26.03.98 г. во исполнение Комплекса скоординированных первоочередных мер по защите прав потребителей на 1998-1999 г.г.)

\*(9) Правила оказания услуг автостоянок, утвержденные постановлением Правительства РФ от 17 ноября 2001 г. N 795.

\*(10) Об изменении и расторжении договора присоединения см. постановление Пленума Верховного Суда РФ и Пленума Высшего Арбитражного Суда РФ от 1 июля 1996 г. N 6/8.

\*(11) Фраза "или зимняя резина на автомобиль" добавлена в оригинальный текст для облегчения соотнесения рассматриваемого вопроса к теме данного издания.

\*(12) Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55 упомянутое выше постановление СМ РФ от 8 октября 1993 г. N 995 признано утратившим силу.

\*(13) Приказ действует до настоящего времени. При необходимости можно изучить Решение Верховного Суда РФ от 10 февраля 2000 г. N ГКПИ00-64 об отказе в удовлетворении заявления о признании недействительным настоящего приказа.

\*(14) Постановление Правительства Москвы от 17 августа 2004 г. N 572-ПП "О дальнейшем развитии и повышении качества технического сервиса автотранспортных средств и самоходной техники в городе Москве".