

КЛИЕНТ ВСЕГДА...?

Посещение сервиса вместо решения проблемы может породить новые: нередко вместо одних поломок, неисправностей или дефектов появляются другие, полученным во время ремонта первых. Обезопасить свою машину от подобных «сюрпризов» практически невозможно. Но решить возникшие проблемы с минимальными для себя потерями, или даже совсем без них, реально. И необходимо для этого не так уж и много...

Теоретически, при сдаче автомобиля в ремонт или обслуживание должна проводиться приемка автомобиля с описанием состояния кузова, других деталей и узлов (по возможности), а также его комплектации. Однако в большинстве случаев это требование не выполняется: автовладелец на словах объясняет мастеру суть проблемы, тот в свою очередь так же на словах озвучивает предполагаемые сроки и стоимость ремонта... И все: клиент оставляет машину в сервисе, нередко — вместе с ключами, а иногда даже с до-

кументами (как объясняют это представители сервисов — для отчета при полицейской проверке). Чем чреват такой подход, нет смысла объяснять: в новостях регулярно сообщается о случаях использования машин клиентов сотрудниками сервисов с теми или иными неприятными последствиями для имущества клиентов. К сожалению, составление договора на оказание тех или иных услуг требует дополнительного времени. А в некоторых случаях это и вовсе невозможно (например, при посещении автомойки: как описать состояние



Согласно п. 2 ст. 1 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» Правительством РФ в постановлении от 11.04.2001 № 290 утверждены Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств (далее — Правила). На основании п. 13 Правил в обязанности исполнителя входит заключение договора при возможности оказания заявленной услуги. Договор в письменной форме (заказ-наряд, квитанция или иной подобный документ) заключается при предъявлении потребителем удостоверения личности и документов, удостоверяющих право собственности на автотранспортное средство. Договор, исполняемый в присутствии заказчика, может оформляться выдачей квитанции, жетона, талона, кассового чека и других аналогичных документов.

Согласно п. 18 Правил, если заказчик оставляет автотранспортное средство исполнителю, то последний обязан составить приемо-сдаточный акт, в котором необходимо указать комплектность автотранспортного средства, видимые наружные повреждения и иные обнаруженные дефекты. Если запасные части и материалы для ремонта передает заказчик, то в приемо-сдаточном акте указываются их точное наименование, описание и цена.

После ремонта автотранспорт передается владельцу на основании передаточного акта или иного документа, удостоверяющего приемку автомобиля владельцем.

лакокрасочного покрытия машины, если та покрыта сломом грязи?). Но в любом случае необходимо помнить, что неоформление документов при сдаче автомобиля сервису при возникновении конфликта будет всегда выгодно сервису.

Если все же неприятность произошла, многое зависит от возможности доказать факт причинения ущерба именно в данной СТОА (Станция Технического Обслуживания Автомобилей), автомойке или шиномонтаже. Иногда, когда клиент обнаруживает причиненный ущерб не сразу, а спустя какое-то время после ремонта, бывает трудно доказать уже сам факт того, что

машина находилась на ремонте/обслуживании именно в этом сервисе. Но чаще представители СТОА заявляют, что тот или иной дефект уже был на машине до ремонта, и без соответствующего договора на обслуживание с описанием состояния автомобиля при приемке в ремонт доказать обратное крайне трудно. Поэтому при обнаружении недостатков выполненной работы потребителю нужно немедленно письменно заявить об этом исполнителю, направив ему соответствующую претензию. Наличие претензий позволит в суде оспорить стоимость некачественно выполненной исполните-

БАЙКАЛАВТОИМПЭКС

- Запчасти для японских а/м
- СТО
- Продажа и замена
 - Двигателей,
 - КПП,
 - Деталей кузова,
 - и подвески
- Эвакуатор

616-696, 612-698

Речкина, ЗАО «БайкалГорМетис»

Станция Тех. Обслуживания **Жаирент** **ВСЕ ВИДЫ РАБОТ**
бесплатная диагностика
подвески на люфт-детекторе

- Ремонт иностранных, легковых и грузовых автомобилей
- Капитальный ремонт подвески тел.: 660-488
- Капитальный ремонт двигателей тел.: 655-781
- Промывка топливных систем, автоэлектрик тел.: 655-792
- Ремонт отечественных автомобилей тел.: 655-705

Заключаем договора.
Форма оплаты любая ☎ 655-791

предм. Марата, ул. Петрова, 48
бокс №3, 4, 10
e-mail: angol660488@yandex.ru

Ресторан ИП Горюнов А.Г.

Для прояснения ситуации с нарушениями прав потребителей в области услуг автосервисов мы задали несколько вопросов начальнику отдела защиты прав потребителей Комитета по потребительскому рынку администрации Иркутска Виктору НИЗОВЦЕВУ.



— Насколько велико количество жалоб от автовладельцев по работе СТОА в Иркутске?

— В Иркутске обращения с жалобами на работу автосервисов носят единичный характер.

— С чем это связано: с действительно нечастыми нарушениями со стороны СТОА, или пассивностью потребителей, которые зачастую просто не знают своих прав или не умеют их отстаивать?

— Здесь сказывается специфика договорных отношений в наших автосервисах: при отсутствии правильно оформленных документов (а они, как правило, при сдаче машины в ремонт или на обслуживание не оформляются) что-либо доказать чаще всего не представляется возможным. Но, конечно, и пассивность потребителей тоже сказывается.

— Есть ли «черный список» иркутских СТОА, к работе которых предъявляется больше всего претензий?

— Нет, у нас как такового «черного списка» не существует. Но при необходимости такой список можно составить — у нас есть наименования СТОА, в отношении которых зарегистрированы обращения потребителей с жалобами.

— Какого вида деятельности эти СТОА: сервисы разного профиля, или в основном какого-то одного?

— Я бы сказал, что это в равной степени и автомойки, и шиномонтаж, и кузовной ремонт, и агрегатный...

— В чем заключаются наиболее типичные нарушения в работе иркутских СТОА?

— Наиболее типичные нарушения прав автовладельцев в автосервисах — причинение вреда имуществу потребителя. Примеров здесь достаточно много. Один из свежих — в автомойке произошла подмена дорогих ковров в автомобиле на дешевые. Также в мойках повреждаются антенны, ломаются зеркала заднего вида. К более серьезным случаям можно отнести падение автомобиля с подъемника или некачественный ремонт двигателя. Или вот еще одна свежая ситуация: из-за непрофессионализма работников автосервиса была повреждена дорогостоящая турбина, предоставленная потребителем для установки на автомобиль: это дело в 2011 году рассматривалось в суде, который вынес решение в пользу потребителя...

лем работы. Но нередко одна только грамотно составленная претензия может решить проблему в пользу клиента.

Кроме того, в соответствии с п. 37 Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, 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 потреби-

теля 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.

Алексей СТЕПАНОВ

Закон о защите прав потребителей применяется:

— Когда покупка или заказ услуг не связаны с коммерческой деятельностью заказчика.

— При возмездном отношении между субъектами.

— Когда со стороны продавца или исполнителя выступает юридическое лицо, организация либо индивидуальный предприниматель.

Безвозмездные отношения, отношения между двумя физическими лицами, а также между двумя юридическими лицами данным законом не регулируются.



Denso IRIDIUM TOUGH

**Уникальные
свечи зажигания
с самым тонким
в мире электродом***

* диаметр — 0,4 мм

- Легкий старт
- Улучшенное воспламенение
- Более стабильная работа на холостом ходу
- Превосходное ускорение
- Экономия топлива
- Увеличенный срок службы
- Снижение затрат на замену

Официальный дистрибьютор компания «Юником»

ОПТ: Иркутск, ул. Олега Кошевого, 63
тел. (3952) 706-241, 706-245

 ЮНИКОМ
UNIQOM
www.uniqom.ru

Реклама. ЗАО «Юником-Восток»