

Памятка для потребителей услуг СТО

Памятка-рекомендация для потребителей услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств на станциях технического обслуживания

Оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств, машин и оборудования регламентируется:

- Законом Республики Беларусь от 9 января 2002 года [«О защите прав потребителей»](#);
- [Правилами бытового обслуживания потребителей](#), утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14 декабря 2004 г. № 1590 (глава 14 «Особенности оказания бытовых услуг по техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств»);
- Кодексом установившейся практики Республики Беларусь ТКП 132-2009 (02190) «Обслуживание транспортных средств. Порядок проведения» (вступил в силу с 01.02.2010).

1. Действия потребителя до начала оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортного средства

Обратившись на станцию технического обслуживания, потребитель должен внимательно изучить всю информацию, которая представлена на объекте оказания услуг в уголке потребителя в месте оформления заказов. Для этого в приемном пункте в удобном для обозрения потребителем месте должны быть размещены следующие документы и информация:

- наименование (фирменное наименование), место нахождения исполнителя (если исполнителем является индивидуальный предприниматель, то его фамилия, собственное имя, отчество, место жительства, сведения о государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего его государственную регистрацию в качестве индивидуального предпринимателя), а также номер телефона исполнителя;
 - копия сертификата соответствия на оказываемые услуги и перечень сертифицированных услуг;
 - перечень оказываемых услуг с указанием марок и моделей автотранспортных средств;
 - цены на оказываемые услуги (информация о стоимости нормо-часа);
 - образец заполнения заявки;
 - требования исполнителя к автотранспортным средствам, предоставляемым для оказания услуги (при наличии таких требований).
- Справочно:** исполнитель в соответствии с подпунктом 4.5 пункта 4

СТБ «Ремонт и техническое обслуживание автомобилей. Общие требования безопасности» принимает автотранспортное средство на обслуживание в чистом виде;

- информация о гарантийных сроках на оказываемые услуги;
- текст Правил бытового обслуживания потребителей;
- перечень категорий потребителей, имеющих право на льготное обслуживание;
- информация о местонахождении книги замечаний и предложений;
- фамилия, имя, отчество и режим работы административного лица, ответственного за качество работ, выполняемых исполнителем;
- сведения о местонахождении и номер телефона государственного органа (общественного объединения) защиты прав потребителей.

Справочно: Потребителю по его требованию предоставляется возможность ознакомиться с Законом Республики Беларусь "О защите прав потребителей", а также с подлинником или оформленной в установленном порядке копией сертификата соответствия на оказываемые услуги.

Работник исполнителя, непосредственно обслуживающий потребителей, должен быть обеспечен нагрудным знаком с указанием в нем наименования (фирменного наименования) исполнителя (если исполнителем является индивидуальный предприниматель, – его фамилии, собственного имени, отчества), должности, фамилии, собственного имени, отчества работника исполнителя.

2. Порядок передачи автотранспортного средства для технического обслуживания и ремонта

2.1. *Оформление заявки.*

До начала оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств потребитель должен оформить заявку, на основании которой впоследствии оформляется заказ.

Заявка должна содержать следующую информацию:

- фамилия, собственное имя, отчество, адрес потребителя;
- марка, модель, год выпуска, отличительный и регистрационный знак государства (при наличии), пробег (при наличии), идентификационный номер VIN либо номер кузова автотранспортного средства;
- перечень услуг, который просит произвести потребитель, либо неисправностей автотранспортного средства, подлежащих устранению, или описание этих неисправностей;
- дату подачи заявки и подпись потребителя;
- дату приемки на обслуживание, заключение и подпись уполномоченного представителя автосервиса.

Заявка оформляется потребителем в одном экземпляре и передается исполнителю для принятия решения по ней.

В случае положительного решения исполнитель указывает в заявке сроки предоставления потребителем автотранспортного средства для оформления заказа.

В случае отказа в оказании услуг по техническому обслуживанию и ремонту исполнитель обязан указать в заявке причину отказа, которая заверяется подписью уполномоченного представителя организации автосервиса.

Заявка должна быть зарегистрирована в журнале регистрации заявок, если не предусмотрен иной способ регистрации заявок. По окончании исполнитель обязан вернуть заявку потребителю.

2.2. Оформление заказа на оказание услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортного средства

Оформление заказа производится исполнителем в приемном пункте в сроки, указанные в заявке, при предъявлении потребителем:

- заявки;
- документа, удостоверяющего личность;
- свидетельства о регистрации автотранспортного средства или иного документа, подтверждающего право собственности на данное транспортное средство.

Справочно:

По желанию потребителя и с согласия исполнителя заказ может оформляться на дому у потребителя или в ином месте вне приемного пункта. В случае непредоставления потребителем автотранспортного средства в установленные сроки исполнитель вправе принять автотранспортное средство для оказания услуги в порядке общей очереди.

Заказ оформляется исполнителем на первичном учетном документе, который должен содержать:

- наименование (фирменное наименование) и место нахождения исполнителя (если исполнителем является индивидуальный предприниматель, то также его фамилию, собственное имя, отчество, место жительства, сведения о государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего его государственную регистрацию в качестве индивидуального предпринимателя);
- фамилию, собственное имя, отчество, место жительства потребителя;
- наименование оказываемой услуги;
- цену оказываемой услуги;

- дату оформления заказа и срок оказания услуги;
- сведения о марке, модели, годе выпуска, отличительном и регистрационном знаке государства (при наличии), пробеге (при наличии), идентификационном номере VIN либо номере кузова автотранспортного средства;
- наименование, описание, количество и цену материала, переданного потребителем для оказания услуги;
- цену материала исполнителя, используемого при оказании услуги, если цена материала не входит в цену оказываемой услуги;
- другие необходимые сведения, связанные со спецификой оказываемой услуги;
- подписи исполнителя и потребителя.

Документ, подтверждающий заказ, оформляется в двух экземплярах, один из которых выдается потребителю, а другой остается у исполнителя.

Справочно:

Исполнитель вправе отказать потребителю в оформлении заказа, если:

- *по техническим или технологическим причинам оказание услуги не представляется возможным;*
- *запасные части, расходные и другие материалы (далее – материалы), переданные потребителем для оказания услуги, недостаточны по количеству, непригодны или недоброкачественны;*
- *потребитель и исполнитель не достигли согласия по вопросу цены материала, переданного потребителем для оказания услуги;*
- *потребитель и исполнитель не достигли согласия по срокам оказания услуги;*
- *у потребителя явные признаки алкогольного, наркотического или токсического опьянения;*
- *также по иным основаниям, предусмотренным законодательством или техническими нормативными правовыми актами.*

2.3. Передача автотранспортного средства в организацию автосервиса для обслуживания

1. В присутствии потребителя могут быть оказаны следующие услуги автосервиса:

шиномонтажные и шиноремонтные, уборочно-моечные, полировочные, смазочно-заправочные, несложные монтажные работы по установке дополнительного оборудования, регулировочные, диагностические и др.

Такие работы могут производиться на основании устной заявки без оформления документа, подтверждающего заказ, при условии соблюдения требований законодательства по расчетно-кассовому обслуживанию.

2. Если услуга по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортного средства выполняется не в присутствии потребителя, одновременно с оформлением заказа составляется приемо-сдаточный акт, который должен содержать следующие сведения:

- комплектность;
- видимые наружные неисправности автотранспортного средства;
- переданные потребителем материалы с указанием их наименования, описания и цены;
- наличие топлива, рабочих и эксплуатационных жидкостей в автотранспортном средстве;
- подписи исполнителя и потребителя.

Приемо-сдаточный акт оформляется в двух экземплярах, один из которых выдается потребителю, а другой остается у исполнителя.

Справочно: исполнитель несет ответственность за оборудование и автомобильные аксессуары, установленные на автомобиле потребителя и переданные исполнителю по приемо-сдаточному акту.

2.4 Оплата оказанной услуги

Оплата оказанной исполнителем услуги производится потребителем в полном объеме после ее приемки. С согласия потребителя оказываемая услуга может быть оплачена им при оформлении заказа полностью или путем внесения аванса.

Исполнитель обязан выдать потребителю кассовый чек и (или) иной первичный учетный документ, подтверждающий оплату услуги.

Справочно: исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать ему дополнительные платные услуги.

Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они уже оплачены, потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Потребитель вправе требовать обоснование стоимости выполненных работ.

2.5. Сроки оказания услуг и последствия их нарушения

Сроки оказания услуг устанавливаются в каждом конкретном случае по согласованию с потребителем и отражаются в документе, подтверждающем заказ.

Если исполнитель своевременно не приступает к оказанию услуги, что делает явно невозможным окончание ее к сроку, потребитель вправе:

- отказаться от оказания услуги и потребовать возврата уплаченной за оказание услуги суммы и возмещения убытков, связанных с отказом от оказания услуги. Исполнитель обязан удовлетворить требование

потребителя о возврате уплаченной за оказание услуги суммы в течение суток со дня предъявления требования и возмещении убытков в течение семи дней со дня предъявления соответствующего требования;

- назначить новый срок оказания услуги.

Справочно: данные требования не подлежат удовлетворению, если организация автосервиса докажет, что просрочка выполнения услуги произошла по вине потребителя или в случае возникновения факторов непреодолимой силы.

Потребитель вправе досрочно отказаться от оказания услуги, оплатив исполнителю фактически понесенные расходы, связанные с оказанием услуги.

3. Оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств

1. Исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует требованиям законодательства, технических нормативных правовых актов и условиям, содержащимся в документе, подтверждающем заказ.

2. При проведении диагностических и контрольно-смотровых работ организация автосервиса указывает потребителю о наличии выраженных неисправностей. Неявно выраженные неисправности определяются исполнителем после проведения дополнительных работ по выявлению таких неисправностей.

3. Выполнение дополнительных работ, выявленных в процессе обслуживания, производится организацией автосервиса только **с письменного согласия потребителя.**

4. При выявлении в ходе оказания услуги неисправностей, влияющих на безопасность эксплуатации автотранспортного средства, исполнитель обязан проинформировать о них потребителя и предложить устранение неисправностей.

При несогласии потребителя на устранение неисправностей, угрожающих безопасности движения, либо при невозможности устранения указанных неисправностей исполнитель обязан в документе, подтверждающем заказ, сделать отметку: «Автотранспортное средство имеет неисправности, угрожающие безопасности движения».

5. Исполнитель обязан оказать услугу с использованием своего материала, если иное не предусмотрено документом, подтверждающим заказ.

Используемый исполнителем материал должен соответствовать требованиям технических нормативных правовых актов.

Исполнитель обязан предоставить потребителю по его требованию документы, удостоверяющие качество и безопасность используемого исполнителем материала.

Потребитель вправе предоставить для ремонта самостоятельно запасные части и материалы, о чем обязательно делается запись в заказе. Вместе с тем организация автосервиса вправе отказать в приеме запасных частей и расходных материалов от заказчика, если они не отвечают требованиям технических нормативных правовых актов или не предусмотрены регламентом изготовителя транспортного средства.

4. Получение автотранспортного средства после обслуживания

Потребитель обязан с участием исполнителя осуществить приемку оказанной услуги.

1. Автотранспортное средство выдается потребителю или его представителю при предъявлении:

- приемо-сдаточного акта;
- документа, подтверждающего заказ;
- документа, удостоверяющего личность, а представителю потребителя – также при предъявлении заверенной в установленном порядке доверенности на получение автотранспортного средства.

Справочно: при утере заказчиком документа, подтверждающего заказ, или приемо-сдаточного акта, автотранспортное средство выдается потребителю по его письменному заявлению с предъявлением документа, удостоверяющего личность.

2. Перед выдачей потребителю автотранспортного средства ответственный работник организации автосервиса обязан произвести контроль качества, комплектности и технического состояния автотранспортного средства.

3. Все замененные за плату дефектные узлы, блоки, модули и другие детали возвращаются потребителю. Факт получения потребителем снятых деталей фиксируется записью в документе, подтверждающем заказ, или ином официальном документе учета исполнителя и удостоверяется подписью потребителя.

Потребитель, обнаруживший при приемке недостатки оказанной услуги, должен незамедлительно заявить об этом исполнителю.

Исполнитель обязан отразить заявленные потребителем недостатки оказанной услуги в документе, подтверждающем заказ, или ином документе, удостоверяющем приемку, с указанием даты приемки.

Все претензии, касающиеся комплектности транспортного средства, потребитель обязан предъявить организации автосервиса непосредственно при его получении.

Отсутствие претензий к объему, качеству и стоимости выполненных работ потребитель подтверждает подписью в документе, подтверждающем заказ. При получении транспортного средства после обслуживания потребителю должен быть выдан один экземпляр документа подтверждающего заказ, с отметкой об оплате, а также кассовый чек на оплаченную сумму.

5. Гарантийные обязательства на оказанные услуги

На выполненные работы организация автосервиса устанавливает гарантийные обязательства, которые оформляются гарантийным талоном либо путем отметки гарантийного срока в документе, подтверждающем заказ. Гарантийный срок начинается со дня выдачи транспортного средства заказчику.

На выполненные работы (услуги) по ремонту транспортных средств устанавливаются следующие гарантийные сроки:

- техническое обслуживание – 20 дней при пробеге не более 2000 км;
- техническое обслуживание – 20 дней при пробеге не более 2000 км;
- ремонт (за исключением капитального) – в течение 30 дней при пробеге не более 2000 км;
- ремонт кузова и его элементов – в течение 6 месяцев;
- полная и частичная окраска – в течение 6 месяцев.

Справочно: указанные гарантийные сроки являются минимальными и могут быть увеличены исполнителем в соответствии с его технологическими возможностями.

Гарантийные обязательства исполнитель оформляет гарантийным талоном, в котором должны быть указаны:

- данные, идентифицирующие автотранспортное средство (марка, модель, год выпуска, идентификационный номер VIN либо номер кузова механического транспортного средства);
- дата приемки;
- продолжительность гарантийного срока.

Допускается оформление гарантийных обязательств путем отметки гарантийного срока в документе, подтверждающем заказ.

Исполнитель отвечает за недостатки оказанной услуги, на которую установлен гарантийный срок, если не докажет, что они возникли после приемки вследствие нарушения потребителем правил технической эксплуатации, дорожно-транспортного происшествия или при ремонте установленного агрегата, узла, детали без предъявления автотранспортного средства исполнителю.

6. Порядок предъявления претензии по качеству выполненной работы

1. При обнаружении в течение гарантийного срока недостатков, которые не могли быть обнаружены при получении транспортного средства, потребитель обязан незамедлительно сообщить о них в организацию автосервиса в письменном виде.

Справочно: претензию можно:

- *отправить по почте заказным письмом или с уведомлением о вручении на юридический адрес продавца (изготовителя). Для этого необходимо точно знать наименование той организации, у которой потребитель приобрел товар ненадлежащего качества, и ее юридический адрес;*
- *оставить в книге замечаний и предложений, которая должна находиться в каждом месте оказания услуг (выполнения работ) и выдаваться по первому требованию потребителя.*

Желательно иметь копию претензии на тот случай, если исполнитель услуг (работ) не удовлетворит требования потребителя либо удовлетворит ее частично. Копия претензии, а также документы, подтверждающие факт получения исполнителем услуг претензии, понадобятся при обращении в суд.

Порядок рассмотрения требований потребителя на качество оказанной услуги определен Законом Республики Беларусь от 9 января 2002 года «О защите прав потребителей» (далее – Закон).

2. В соответствии со статьей 31 Закона в случае выявления недостатков в оказанной услуге потребитель вправе по своему выбору предъявить исполнителю услуги одно из следующих требований:

- безвозмездное устранение недостатков оказанной услуги;
- соразмерное уменьшение установленной цены оказанной услуги;
- повторное оказание услуги, если это возможно;
- возмещение понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами;
- расторжение договора оказания услуги и возврат уплаченной за оказанную услугу денежной суммы, если в установленные Законом или договором сроки недостатки оказанной услуги не устранены

исполнителем, либо потребителем обнаружены существенные недостатки оказанной услуги.

3. При предъявлении потребителем претензий по качеству оказанной услуги исполнитель должен провести проверку качества результата оказанной услуги, если это возможно по характеру услуги, за свой счет.

При возникновении спора между потребителем и исполнителем по поводу недостатков оказанной услуги или их причин исполнитель должен провести экспертизу результата оказанной услуги, если это возможно по характеру услуги, за свой счет. Порядок проведения экспертизы определен в Положении о порядке проведения экспертизы товаров (результатов выполненных работ, оказанных услуг), достоверности информации о товарах (работах, услугах), утвержденном постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14 января 2009 г. № 26.

Справочно: в соответствии с пунктом 4 Положения экспертизу вправе проводить:

- аккредитованные органы по сертификации, аккредитованные испытательные лаборатории (центры);
- государственные судебно-экспертные учреждения и лица, имеющие специальные разрешения (лицензии) на осуществление деятельности по оказанию юридических услуг с указанием составляющей лицензируемый вид деятельности услуги – судебно-экспертная деятельность;

торгово-промышленные палаты – по вопросам качества товаров;

- общественные объединения потребителей.

Содержащийся в Положении перечень учреждений и лиц, которые вправе проводить экспертизу, является исчерпывающим и не включает в себя иные коммерческие организации.

4. Недостатки оказанной услуги должны быть устранены исполнителем в течение четырнадцати дней, если более длительный срок не оговорен соглашением сторон (статья 32 Закона).

Требования потребителя о соразмерном уменьшении цены, возмещении расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами, расторжении договора оказания услуги и возврате уплаченной за оказанную услугу денежной суммы подлежат удовлетворению в течение семи дней со дня предъявления соответствующего требования (статья 33 Закона).

За нарушение указанных сроков удовлетворения обоснованных требований потребителя Законом предусмотрена ответственность исполнителя в виде неустойки в размере одного процента цены оказанной услуги за каждый день просрочки.

Справочно: *договором оказания услуги между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки.*

5. В случае неразрешения конфликтной ситуации между исполнителем и потребителем по вопросу качества оказанных услуг потребитель вправе обратиться за защитой своих прав:

- в местные исполнительные и распорядительные органы, которые в соответствии со статьей 43 Закона обязаны оказать содействие в разрешении конфликтной ситуации, а при необходимости оказать содействие в подготовке материалов для обращения в суд с иском о защите прав потребителя.

Справочно: *в соответствии с [Указом Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц»](#) обращения граждан первоначально подлежат рассмотрению по существу в соответствии с компетенцией в местных исполнительных и распорядительных органах, осуществляющих свою деятельность и расположенных в пределах той административно-территориальной единицы, на территории которой возникли вопросы, изложенные в обращениях;*

- в общественные объединения потребителей;
- в юридическую консультацию с целью оказания помощи адвокатом в составлении претензии, искового заявления и представления интересов потребителя в суде;
- в суд по месту жительства или нахождения истца либо по месту исполнения договора или по месту причинения вреда (статья 47 Гражданского процессуального кодекса Республики Беларусь).

Справочно: *в случае обращения потребителя в суд в соответствии со статьей 257 Налогового кодекса Республики Беларусь (Особенная часть) потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по искам, связанным с нарушением их прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей.*