

# **Правила оказания услуг. Основные положения и комментарии**

- **Основным документом, регламентирующим права и обязанности сторон являются**

- **УТВЕРЖДЕНЫ**  
постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 11 апреля 2001 г. N 290

- **П Р А В И Л А**

- **оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту  
автомобилей**

- **Данные правила разработаны в соответствии с требованиями ФЗ «О защите прав потребителей» и распространяются на потребителей, под которыми понимается  
- гражданин, имеющий намерение заказать, либо заказывающий, либо использующий  
услуги (работы) по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности**

**Текст п. 12.** Исполнитель принимает к осуществлению (выполнению) только те услуги (работы), которые соответствуют характеру его деятельности.

**Оказание услуг (выполнение работ) производится 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**.

- **Комментарии к п.12.** Согласно данным требованиям на сервисном предприятии должна быть система учета заявок и планирование времени обслуживания автомобилей в согласованные с клиентами сроки. В противном случае возникают риски жалоб на длительное ожидание обслуживания. Если запись производится по телефону, то разговор должен записываться. После обсуждения различных вариантов работник СП должен озвучить потребителю окончательно согласованные условия : дату и время, перечень заказываемых услуг (ТО на пробеге 30 тыс. км, замена тормозных колодок, диагностика двигателя) и получить от клиента утвердительный ответ. При этом необходимо оговорить, что в случае изменения согласованных условий СП проинформирует клиента об этом по телефону для согласования иного срока или изменения состава заказа. Потребителя также необходимо предупредить что в случае опоздания на время более чем на \_\_\_\_ (часов, минут) возможно ему придется ожидать согласно очереди.
- Если заявка согласовывается в письменном виде все это должно быть зафиксировано в заявке и подписано клиентом. В заявке должны быть указаны телефоны как СП так и клиента, по которым стороны договорились уведомлять друг друга.

- **Текст п. 13.** 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.
- **Текст п. 14.** 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.

- **Комментарии к п.13 и п.14.** Если СТО оказывает определенные виды услуг оно не вправе отказать в их выполнении. Поэтому, если возникают изменения в перечне работ, то эти изменения должны быть своевременно отражены в информационных материалах.
- Риски приемки в ремонт автомобилей без соответствующих документов, подтверждающих право распоряжаться ТС, уже неоднократно оправдывались на практике. Потребитель вправе отказаться от оплаты выполненных работ если заявка на ремонт сделана лицом, не уполномоченным на данные действия. Причем он имеет право требовать выдачи автомобиля именно в том виде, в котором автомобиль был сдан в ремонт.
- Особенно это актуально, если автомобиль находится в пределах гарантийного срока. Возникает ситуация, когда ремонт с последующей оплатой сначала заказывает не уполномоченное собственником лицом. Затем приходит собственник, отказывается от оплаты и требует безвозмездного устранения недостатка. При этом уже все вещественные доказательства, определявшие вину потребителя в возникновении недостатка могут быть утрачены и соответственно основания для отказа в удовлетворении данного требования будут отсутствовать .

- **Текст п. 15.** Договор заключается в письменной форме (заказ-наряд, квитанция или иной документ) и должен содержать следующие сведения:
- а) фирменное наименование (наименование) и место нахождения (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).

- **Комментарии к п.15.** Договор как правило не заключается а заменяющим его документом является заказ – наряд (ЗН). В этом случае ЗН должен содержать все данные, предусмотренные п.15 правил.
- Если ЗН со стороны потребителя подписывается не самим потребителем, то к нему необходимо приложить копию доверенности.
- Если запасные части или материалы передаются потребителем, то в ЗН должно быть как можно подробнее указаны их данные (номера деталей, марка масла, вид упаковки, количество). При возможности в присутствии потребителя может быть проведена первичная проверка качества, а визуальная проверка на наличие механических повреждений, следов разборки, наличия или отсутствия пломб и т.п. должна быть проведена обязательно. Все выявленные несоответствия фиксируются в заказ-наряде в письменном виде.
- Если предоставленные клиентом запасные части или материалы не соответствуют рекомендациям завода-изготовителя, не влияют на безопасность движения, а потребитель настаивает на их использовании при ремонте, ему делается предупреждение о возможности возникновения неисправности, снижения ресурса, отказа в гарантийном ремонте, которое также вносится в заказ наряд.
- Если Запасные части и материалы, влияют на безопасность движения и потребитель настаивает на их применении, СТО вправе отказаться от их применения и выполнения работ, вплоть до полного расторжения договора.

- **Гарантия, предоставляемая исполнителем**
- Гарантию на выполненные работы желательно предоставлять как минимум до следующего технического обслуживания. Гарантия на запасные части предоставляется в соответствии с гарантией изготовителя, а если ее нет, то самостоятельно.
- Рекомендуется производить пломбировку и собственную идентификацию установленных при ремонте деталей. При наличии собственного серийного номера он вносится в ЗН.
- В условии гарантии должно быть отражено, что деталь запломбирована пломбой исполнителя и гарантия сохраняется при условии целостности пломбы.
- В условиях гарантии должно быть также указано сроки устранения недостатков, если они возникнут.

## Прочие условия договора

В прочие условия договора желательно включить:

- Возможность и порядок изменения отдельных условий договора (стоимости и перечня работ, сроков их окончания и т.п.) При этом оговаривается каким образом стороны согласовывают изменения (по телефону, письменно) или возможно изменение в одностороннем порядке, пределы изменений (в процентах от общей суммы или в абсолютных цифрах).
- Последствия не своевременного получения автомобиля из ремонта. Потребитель должен быть предупрежден в течение какого срока он обязан забрать автомобиль по окончании ремонта, какое время он может храниться бесплатно, если автомобиль из ремонта не будет получен, с какого времени и по каким расценкам услуги по хранению им будут оплачиваться. Согласие клиента с этими условиями должно подтверждаться его подписью.
- Последствия от необоснованного отказа от получения автомобиля или от оплаты выполненных работ. В этом случае опять же оговаривается в течение какого времени и на каких условиях автомобиль будет находиться на СТО.

## Прочие условия договора

- Комментарии.
- В условия договора целесообразно также включать:
- Возможность изменения объема и перечня оказываемых услуг, необходимость которых (изменений) выявлена в процессе проведения работ, сроков проведения работ. В этом случае стороны оговаривают:
  - - каким образом согласовываются изменения (письменно или по телефону)
  - - наличие ограничений (в % от общей суммы работ
- Последствия не своевременного получения автомобиля из ремонта после окончания работ. Потребитель должен быть предупрежден:
  - в какой срок он должен забрать автомобиль,
  - В течение какого срока допускается его бесплатное хранение,
  - Начиная с какого времени за хранение автомобиля будет взиматься плата за хранение,
  - Размер платы за хранение автомобиля.
- Клиент должен ознакомиться с данными условиями и выразить свое согласие (подписать).
- Аналогично описывается ситуация в случае возникновения других споров.

## П.18 текст

- 18. В случае если **потребитель оставляет исполнителю** автотранспортное средство для оказания услуг (выполнения работ), исполнитель обязан одновременно с договором **составить приемосдаточный акт**, в котором указываются **комплектность** автотранспортного 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.

- **Комментарии**

- В процессе ремонта необходимо четко определять передается автомобиль на СТО или работы проводятся в присутствии клиента.
- Желательно, чтобы автомобиль поступал в ремонтную зону уже с оформленным заказ-нарядом.
- Если автомобиль заезжает на СТО для предварительной оценки по какому-либо документу (заявка, пропуск и т.п.) в нем должно быть предупреждение что данный документ не является основанием для выполнения работ или документом означающем приемку автомобиля для выполнения работ.

- **П. 20. Текст** Потребитель имеет право по своему выбору поручить исполнителю проведение **отдельных видов работ** по техническому обслуживанию и ремонту.
- **Комментарии к п. 20** Если работы по ремонту и обслуживанию входят в перечень услуг, оказываемых сервисом, то потребитель вправе потребовать проведения только отдельных видов работ. При этом не вправе отказать, но имеет возможность и право предупредить о возможных последствиях отказа о выполнении определенных работ, включая:
  - - преждевременный выход деталей из строя (снижение ресурса, срока службы)
  - - Возникновение отказов в автомобиле.
  - - отказа в устранение недостатков по гарантии.
- Указанные предупреждения не относятся к случаям, когда отказ непосредственно влияет на безопасность движения

- **Текст правил п.21. 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.**

- п. 22. Исполнитель, **не предупредивший потребителя** об указанных в пункте 21 настоящих Правил 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.

- **Комментарии к п.21 и п.22**
- Порядок уведомления и согласования с потребителем желательно отражать в условиях договора, а сам процесс должен иметь подтверждение в той или иной форме, включая:
  - Письменный документ,
  - Электронное письмо,
  - Запись телефонного разговора.
- По существенным ремонтам целесообразно согласованием производить только в письменном виде.
  
- Если в соответствии с условиями данного пункта принято решение о расторжении договора, то потребителя необходимо уведомить в письменном виде, указав:
  - - конкретные реквизиты договора,
  - - причины расторжения,
  - - срок в течение которого необходимо забрать автомобиль,
  - - сумму, которую клиент обязан оплатить исполнителю с расшифровкой
  - - последствия не выполнения данного требования,
  - - предупреждения о наличии недостатков, влияющих на безопасность движения

## Текст п.30

**При выявлении** в процессе оказания услуг (выполнения работ) недостатков, **угрожающих безопасности движения**, исполнитель обязан действовать в порядке, предусмотренном **пунктом 21** настоящих Правил. **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 приемосдаточного акта либо в ином документе, подтверждающем приемку, **производится запись** о наличии таких неисправностей. Указанная запись удостоверяется ответственным лицом исполнителя и потребителем.

### Комментарии к п.30

При выявлении неисправностей и отказе клиента от их устранения устные предупреждения не допускаются.

**Текст п.31 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.**

- **Комментарии к п.31**

- Для допуска клиента непосредственно в производственную зону необходимо соблюдение правил по технике безопасности (ТБ), аналогично правилам для персонала СТО, поэтому правила допуска клиентов в зону ремонта должны быть включены в систему обеспечения ТБ на СТО.
- Необходимо определить порядок допуска клиентов в производственную зону (кто и как разрешает).
- Потребителя необходимо ознакомить с правилами по ТБ (провести инструктаж), при этом он должен своей подписью удостоверить ознакомление с данными правилами
- Потребителю необходимо выдать средства индивидуальной защиты, если они предусмотрены правилами (каска, очки, халат и т.п.)
- Для потребителей необходимо выделить специальные места, где он должен находиться наблюдая за процессом ремонта.
- В качестве альтернативы нахождения в производственной зоне можно использовать:
  - Возможность наблюдения за зоной ремонта из зоны ожидания
  - Установку в зоне ожидания видеомониторов и камер в зоне ремонта.

**Текст п. 34. Выдача** автотранспортного средства потребителю **производится после контроля** исполнителем полноты и качества оказанной услуги (выполненной работы), комплектности и сохранности товарного вида автотранспортного средства.

п. 35. **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 приемосдаточном акте** или ином документе, удостоверяющем приемку, **который подписывается** ответственным лицом **исполнителя и потребителем**. 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).

### **Комментарии к п.34**

Данный пункт устанавливает последовательность действий СТО при выдаче автомобиля

- Контроль исполнения заказанной услуги совместно с потребителем
- Подтверждение полноты и качества либо констатация в письменном виде замечаний клиента

**Текст п. 37. 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**.

### **Комментарий к п.37**

Данный пункт устанавливает порядок проведения экспертизы в случае возникновения разногласий а также разделение ответственности при оплате экспертизы.

При проведении экспертизы необходимо информировать клиента:

- О дате, времени и месте проведения экспертизы
- О стоимости экспертизы.
- Это позволит сократить или исключить риски, связанные с оспариванием результатов экспертизы или оплатой ее стоимости

## **Ответственность исполнителя за качество услуги**

**п. 40.** В случае обнаружения недостатков оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе по своему выбору потребовать

**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:

- **если в установленный договором срок недостатки оказанной услуги (выполненной работы) не устранены исполнителем.**
- **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

**п. 41.** Требования, связанные с недостатками оказанной услуги, могут быть предъявлены:

- **при принятии оказанной услуги (выполненной работы),**
- **в ходе оказания услуги (выполнения работы)**
- **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).**

## Ответственность исполнителя за качество услуги

- п. 42. 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 2 лет** и недостатки оказанной услуги (выполненной работы) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, **но в пределах двух лет**, потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные пунктом 40 настоящих Правил, **если докажет**, что такие недостатки возникли до принятия им результата оказанной услуги (выполненной работы) или по причинам, возникшим до этого момента.
43. Недостатки оказанной услуги (выполненной работы) должны быть устранены исполнителем в **назначенный потребителем разумный срок, который указывается в договоре.**

## Ответственность исполнителя за качество услуги

П. 44. 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 2 лет** со дня принятия результата оказанной услуги (выполненной работы), но **в пределах установленного на результат оказанной услуги (выполненной работы) срока службы или в течение 10 лет** со дня принятия результата оказанной услуги (выполненной работы) потребителем, **если срок службы не установлен**.

Если данное требование **не удовлетворено в течение 20 дней** с 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**.

## Ответственность исполнителя за качество услуги

П. 46. Если исполнитель:

**нарушил сроки** оказания услуги (выполнения работы),

**нарушил 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 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.

47. 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.

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

## Ответственность исполнителя за сроки оказания услуги

П. 50. 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 **3 процентов** цены оказания **услуги** (выполнения работы), а **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 пунктом 46 настоящих Правил. **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 пунктом 46 настоящих Правил. **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.