Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Электронный журнал "Азбука права" | **Актуально на 12.07.2024** |  |

**Как избежать обмана в автосервисе и что делать, если вас обманули?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Избежать обмана в автосервисе можно, заключив договор с составлением приемо-сдаточного акта, согласованием стоимости и объема работ, порядка использования запчастей. При наличии претензий укажите их в акте приема-передачи или в заказ-наряде, а исполнителю предъявите соответствующие требования. Вы можете обратиться в суд, если исполнитель откажет в удовлетворении претензий. |  |

**Договор с автосервисом**

Выбирать автосервис необходимо с особой тщательностью, поскольку от качества ремонта напрямую зависит ваша безопасность.

Исполнитель (автосервис) обязан предоставить вам необходимую достоверную информацию об оказываемых услугах и выполняемых работах до заключения договора ([п. 4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=212255&dst=100022) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 N 290).

Когда есть возможность оказать заявленную услугу или выполнить заявленную работу, исполнитель обязан заключить с вами договор ([п. 13](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=212255&dst=100050) Правил).

Договор заключается в письменной форме (заказ-наряд, квитанция или иной документ). Договор, исполняемый в вашем присутствии, может оформляться выдачей квитанции, жетона, талона, кассового чека и т.п. Это, например, подкачка шин, диагностические работы, некоторые работы технического обслуживания и ремонта, мойка и др. ([п. п. 15](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=212255&dst=100056), [17](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=212255&dst=100069) Правил).

**Составление приемо-сдаточного акта**

Если вы оставляете автомобиль исполнителю для оказания услуг или выполнения работ, он обязан одновременно с договором составить приемо-сдаточный акт.

В приемо-сдаточном акте указываются комплектность автомобиля и видимые наружные повреждения и дефекты, а также приводятся сведения о предоставленных вами запасных частях и материалах с указанием их точного наименования, описания и цены ([п. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=212255&dst=100070) Правил).

Кроме того, в акте необходимо отметить данные автомобиля - марку, модель, государственный регистрационный номер, год выпуска, VIN и действительный пробег, поскольку при получении автомобиля из сервиса может возникнуть ситуация, когда на одометре показания пробега будут значительно превышать показания, которые были при сдаче автомобиля.

В акте также указываются причина обращения, то есть поломка, которая должна быть устранена, и повреждения, имеющиеся на автомобиле при сдаче в ремонт.

Приемо-сдаточный акт подписывают ответственное лицо исполнителя и вы. Акт заверяется печатью исполнителя (при наличии печати). Экземпляр акта приема-передачи выдается вам ([п. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=212255&dst=100070) Правил).

**Согласование стоимости работ**

Вы вправе присутствовать при проведении диагностики, а после получить ее результаты у механика.

Уточните стоимость ремонта и объем работ и попросите представить предварительный заказ-наряд. Любое увеличение стоимости ремонта должно быть согласовано с вами.

Так, исполнитель не вправе без вашего согласия оказывать дополнительные услуги и выполнять работы за плату, а также обусловливать оказание одних услуг и выполнение работ обязательным выполнением других.

В этом случае вы вправе отказаться от оплаты оказанных без вашего согласия услуг и выполненных работ, а если они уже оплачены - потребовать вернуть уплаченные за них деньги ([п. 20](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=212255&dst=100074) Правил).

**Использование запасных частей и материалов**

Исполнитель обязан оказать услугу или выполнить работу, определенную договором, с использованием собственных запасных частей и материалов, если иное не предусмотрено договором ([п. 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=212255&dst=100068) Правил).

Если исполнитель заменяет какие-либо детали, то замененные (неисправные) узлы и детали вам обязаны вернуть ([п. 35](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=212255&dst=100110) Правил).

**Действия при получении автомобиля после ремонта**

При получении автомобиля из автосервиса проверьте качество выполнения ремонта по внешним признакам. Если у вас есть какие-либо претензии, их надо указать в акте приема-передачи, а при его отсутствии - в заказ-наряде, который вам представят для подписания.

Обратите внимание на то, что вы вправе требовать удовлетворения претензий, компенсации и штрафа только в том случае, если при получении автомобиля вы указали эти претензии.

Претензии по внутренним работам вы вправе предъявить в течение гарантийного срока, установленного автосервисом на проведенные работы.

Исполнитель обязан передать вам товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору ([п. 1 ст. 4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100025) Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

**Действия в случае обнаружения недостатков в выполненной работе или оказанной услуге**

Если вы обнаружили недостатки в выполненной работе или оказанной услуге, то вправе по своему выбору потребовать ([ст. 29](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100210) Закона N 2300-1):

* безвозмездно устранить недостатки выполненной работы или оказанной услуги;
* соответственно уменьшить цену выполненной работы или оказанной услуги;
* повторно выполнить работу;
* возместить понесенные вами расходы по устранению недостатков выполненной работы или оказанной услуги своими силами или третьими лицами;
* полностью возместить убытки, причиненные вам в связи с недостатками выполненной работы или оказанной услуги.

Недостатки работы или услуги исполнитель должен устранить в разумный срок, назначенный вами ([ст. 30](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100229) Закона N 2300-1).

**Обращение в суд в случае отказа исполнителя добровольно удовлетворить ваши требования**

В случае отказа исполнителя добровольно удовлетворить ваши требования вы можете обратиться в суд с [исковым заявлением](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PAPB&n=2010). Кроме того, вы вправе потребовать возмещения морального вреда ([ст. ст. 1095](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=102741), [1096](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=102744), [1099](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=102756), [1100](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=102760) ГК РФ; [ст. ст. 15](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100105), [17](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100113) Закона N 2300-1).

Если суд удовлетворяет ваши требования, которые исполнитель не удовлетворил добровольно, с исполнителя в вашу пользу взыскивается штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в вашу пользу ([п. 6 ст. 13](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100365) Закона N 2300-1; [п. 46](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100105) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | См. также:   * [Что делать потребителю при ненадлежащем качестве выполненных работ или оказанных услуг?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200247) * [В какой суд и в какой срок обращаться за защитой прав потребителей?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200188) * [Как составить и подать исковое заявление о возмещении морального вреда?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=75036) |  |