

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

П о с т а н о в л е н и е

от 6 июля 1994 г. N 801

г. Москва

Об утверждении Правил предоставления услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств

В соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 15, ст. 766) Правительство Российской Федерации постановляет:

Утвердить прилагаемые Правила предоставления услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств.

Председатель Правительства
Российской Федерации

В. Черномырдин

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 6 июля 1994 г.
N 801

ПРАВИЛА

предоставления услуг по техническому обслуживанию
и ремонту автомототранспортных средств

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств (далее именуются - Правила) регулируют отношения между потребителями и исполнителями услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств, устанавливают права потребителей на оказание услуг или выполнение работ надлежащего качества и в назначенные сроки, на получение информации об услугах (работах) и их исполнителях, определяют порядок приема и оформления заказов, расчетов с потребителем, обязанности и имущественную

ответственность исполнителей и потребителей.

1.2. Основные понятия, применяемые в настоящих Правилах:

"Потребитель" - предприятие, организация, учреждение или гражданин, использующие, приобретающие, заказывающие либо имеющие намерение воспользоваться услугами по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств;

"Исполнитель" - предприятие, организация, учреждение или гражданин - предприниматель, оказывающие услуги (выполняющие работы) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств.

1.3. Правила распространяются на услуги по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств, определяемые Общероссийским классификатором услуг населению, утверждаемых в установленном порядке.

1.4. Предприятия, организации и учреждения, оказывающие услуги (выполняющие работы), обязаны иметь вывеску с указанием профиля и форм организации их деятельности, фирменного наименования (если оно имеется) и юридического адреса (местонахождения собственника), а также вывеску с указанием режима работы.

Гражданин-предприниматель должен представлять информацию о регистрации и наименовании органа, его зарегистрировавшего, о стандартах, обязательные требования которых распространяются на оказываемые услуги (выполняемые работы), сведения об их сертификации, а также лицензию на выполнение данного вида услуг.

1.5. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю информацию в наглядной и доступной форме об оказываемых услугах (выполняемых работах), форме и порядке оплаты услуг (работ), включая и те случаи, когда обслуживание производится вне постоянного места нахождения предприятия - во временных помещениях, передвижными приемными пунктами, выездными бригадами и тому подобное.

В местах, где производится прием заказов, эта информация должна находиться в удобном для обозрения потребителем месте и в обязательном порядке содержать:

Правила предоставления услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств;

нормативные документы органов местной администрации по вопросам, касающимся сферы услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств;

сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации;

перечень основных видов услуг (работ) и форм их предоставления, а также сопутствующих и других услуг (работ) и форм обслуживания, предоставляемых по желанию потребителя;

копии сертификатов на услуги, подлежащие обязательной сертификации, а также наименования стандартов, обязательным требованиям которых должно соответствовать качество оказываемых услуг;

копии лицензий на право оказания конкретных видов услуг

(работ), если их лицензирование предусмотрено законодательством Российской Федерации;

прайскуранты (выписки из прайскурантов) либо цены на предоставляемые виды услуг (работ), а также цены на используемые при этом материалы и запасные части;

перечень участков, где разрешается присутствие потребителя; книгу отзывов и предложений;

сведения о сроках выполнения заказов, о сроках гарантии на оказываемые услуги (выполняемые работы);

перечень категорий граждан, имеющих право на льготное обслуживание, сведения о льготах и преимуществах, предусмотренных законодательством Российской Федерации для отдельных категорий потребителей, включая список документов, необходимых для получения этих льгот;

образцы типовых договоров, заказ-нарядов, приемо-сдаточных актов, квитанций, жетонов, расписок, талонов и других документов, удостоверяющих прием заказа исполнителем и оплату услуг (работ) потребителем.

Если представление ненадлежащей информации (недостоверной или недостаточно полной) об услуге (работе), а также об исполнителе повлекло оказание услуги (выполнение работы), не обладающей необходимыми потребителю свойствами, потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения причиненных ему убытков. В случае причинения вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя последний вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения причиненных ему убытков в полном объеме, если законодательством не предусмотрена более высокая ответственность.

2. Прием и оформление заказов

2.1. Исполнитель принимает к исполнению услуги (работы), которые соответствуют его уставной деятельности.

Заявка на выполнение услуг (работ) подается потребителем в письменном виде. На основании заявки исполнитель назначает потребителю дату и время его прибытия и предоставления автомототранспортного средства для заключения договора на выполнение услуг (работ), а также производит об этом соответствующие записи в заявке и в журнале регистрации. Заявка с отметкой о времени прибытия возвращается потребителю.

При невозможности принятия автомототранспортного средства на техническое обслуживание и ремонт в заявке должна быть указана причина отказа, удостоверенная подписью ответственного лица.

Если потребитель в назначенное время не прибыл к месту проведения работ, то автомототранспортное средство принимается в порядке общей очереди.

2.2. Оформление заказов производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность потребителя, технического паспорта на автомототранспортное средство. Потребитель, не являющийся собственником автомототранспортного средства,

предъявляет заверенную в установленном порядке доверенность на право распоряжения автомототранспортным средством. Предприятие - потребитель услуг представляет гарантийное письмо с указанием объема работ, подписанное руководителем предприятия и главным бухгалтером. Представитель потребителя предъявляет доверенность на право сдачи автомототранспортного средства в техническое обслуживание и ремонт и его получения.

При оформлении заказов на техническое обслуживание и ремонт автомототранспортных средств запрещается изъятие у владельцев технических паспортов.

2.3. Потребители, пользующиеся правом на внеочередное пользование услугами, предъявляют соответствующие документы и технический паспорт на автомототранспортное средство. Право на внеочередное обслуживание сохраняется за ними и в тех случаях, если они пользуются автомототранспортным средством по доверенности.

2.4. Прием в ремонт автомототранспортных средств и агрегатов оформляется путем заполнения документов установленного образца.

2.5. Договор на оказание услуг (проведение работ) может оформляться в виде заказ-наряда или другого документа установленной формы, который должен содержать следующие реквизиты:

юридические адреса исполнителя и потребителя (фамилия и инициалы заказчика, его телефон и адрес);

марка, модель автомототранспортного средства, номерной знак, номера основных агрегатов;

дата приема заказа, сроки начала и исполнения заказа, сумма аванса (полная сумма);

наименования услуг (работ), наименования запасных частей и материалов исполнителя, их стоимость и количество;

гарантийные обязательства исполнителя;

другие реквизиты, в том числе ответственность сторон за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, определенных договором.

Прием на гарантийный ремонт оформляется рекламационным актом. Договор может оформляться также путем выдачи квитанции, жетона, талона, кассового чека.

При оформлении договора в случае оставления автомототранспортного средства на предприятии для ремонта исполнитель обязан одновременно составить приемо-сдаточный акт, в котором при приемке автомототранспортного средства отражаются его комплектность, видимые наружные повреждения и дефекты, а также переданные потребителем запасные части и материалы.

При приемке автомототранспортного средства потребителю выдаются копии приемо-сдаточного акта и договора.

2.6. Оказание услуг (выполнение работ) исполнителем в присутствии потребителя, таких как подкачка шин, диагностические работы, некоторые работы технического обслуживания и ремонта, мойка и другие, может производиться без оформления заявки и приемо-сдаточного акта. При этом оформляется номерной талон, левая часть которого после окончания работ выдается потребителю.

Допускается применение чеков кассовых аппаратов при оформлении и оплате работ. Разрешается проведение взаиморасчетов с потребителем без применения кассовых аппаратов. В этом случае владельцу выдается квитанция об уплате выполненных работ.

2.7. Для ремонта автомототранспортного средства могут быть использованы предоставляемые потребителем запасные части и материалы, отвечающие требованиям действующей нормативной документации или сертифицированные, если их обязательная сертификация предусмотрена действующими нормативными документами. О предоставлении потребителем запасных частей и материалов делается запись во всех экземплярах приемо-сдаточного акта.

2.8. Потребители, имеющие право на внеочередное пользование услугами (выполнение работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств, сдают автомототранспортные средства вне очереди, при этом уже начатые работы по техническому обслуживанию или ремонту автомототранспортных средств других лиц не приостанавливаются.

2.9. Условия договора, ущемляющие права потребителей по сравнению с предусмотренными Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и настоящими Правилами, являются недействительными.

Если в результате применения условий договора, ущемляющих права потребителя, у него возникли убытки, то они подлежат возмещению исполнителем в полном объеме, в том числе и убытки, причиненные нарушением прав потребителя на свободный выбор видов услуг (работ).

2.10. Потребитель имеет право на выборочное проведение отдельных видов работ по техническому обслуживанию и ремонту. Исполнитель не вправе навязывать потребителю дополнительные виды услуг (работ), предоставляемых за плату, а также обусловливать исполнение одних услуг (работ) обязательным исполнением других. Оказание услуг (выполнение работ) с применением форм срочного обслуживания (со взиманием надбавки за срочность), оказание дополнительных услуг может производиться исполнителем только по желанию потребителя при наличии соответствующего указания об этом в договоре. Потребитель вправе потребовать возврата сумм, уплаченных за дополнительные услуги (работы), оказанные (выполненные) без его согласия.

2.11. Исполнитель обязан своевременно предупредить потребителя:

о непригодности или недоброкачественности запасных частей и материалов, полученных от потребителя;

о том, что выполнение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от последнего, могут повлечь ухудшение качества выполняемой работы;

об условиях эффективного и безопасного использования отремонтированного автомототранспортного средства и результатах других услуг (работ);

о наличии иных, не зависящих от исполнителя обстоятельств,

которые угрожают качеству оказываемой потребителю услуги (работы).

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное предупреждение со стороны исполнителя, в оговоренный сторонами срок не изменит указаний о способе выполнения работы либо не устранит иных обстоятельств, грозящих ее качеству, исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор и потребовать взыскания причиненных убытков.

Если исполнитель не предупредил потребителя о невозможности выполнения указаний потребителя о способе выполнения работы, а также о наличии иных, не зависящих от исполнителя обстоятельств, он несет ответственность за ненадлежащее исполнение заказа.

2.12. Срок исполнения услуги (работы) может определяться датой (периодом времени), к которой услуга (работа) должна быть выполнена, а также датой (периодом времени), когда исполнитель должен приступить к ее оказанию (выполнению), по желанию потребителя.

Если услуга (работа) выполняется по частям в течение срока действия договора, то должны предусматриваться периоды оказания услуг (выполнения работ).

Началом срока выполнения услуги (работы) считается следующий день после календарной даты приема заказа.

Если последний день срока выполнения услуги (работы) приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

При оказании услуг (выполнении работ) на дому у потребителя или в другом месте (садовом участке, гараже и т. д.) исполнитель обеспечивает явку работника в согласованное с потребителем время, а потребитель обязан создать необходимые условия для выполнения услуг (работ) в соответствии с указаниями исполнителя.

3. Оказание услуг (выполнение работ)

3.1. Исполнитель обеспечивает:

оказание услуг (выполнение работ), соответствующих по качеству обязательным требованиям стандартов, условиям договора, обычно предъявляемым требованиям;

возможность использования результатов выполненной услуги (работы) по назначению в течение срока службы, установленного им самим или по соглашению с потребителем;

выполнение гарантийных обязательств на отремонтированное автомототранспортное средство.

3.2. Исполнитель обязан:

оказать услуги (выполнить работы) в сроки, установленные договором, и соответствующие по качеству обязательным требованиям стандартов, условиям договора;

соблюдать установленный (объявленный) режим работы. Государственным (муниципальным) предприятиям режим работы устанавливается по решению органов местной администрации, режим работы предприятий, основанных на иных формах собственности,

устанавливается собственником;

своевременно предупредить потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от последнего, грозят ненадлежащим качеством выполняемой работы;

выдать потребителю справки-счета на вновь установленные на автомототранспортное средство номерные агрегаты.

3.3. В случае, если потребитель обращается с просьбой произвести дополнительные работы, не оговоренные ранее оформленным договором, то на основании дополнительной заявки оформляется продолжение к договору и устанавливается новый срок выполнения работ.

3.4. При несогласии потребителя на проведение работ по устранению неисправностей, угрожающих безопасности движения, или при невозможности в процессе ремонта автомототранспортного средства устранить указанные неисправности, исполнитель производит отметку в договоре: "Автомототранспортное средство имеет дефекты, угрожающие безопасности движения".

3.5. Нахождение потребителя в основных производственных помещениях без разрешения руководства предприятия запрещается. Перечень участков, где разрешается присутствие потребителя, устанавливается администрацией предприятия.

3.6. Потребитель вправе без объяснения причин расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы) в любое время, уплатив исполнителю вознаграждение за выполненную работу и возместив ему прямые убытки, причиненные расторжением договора.

После выполнения (или аннулирования) заказа исполнитель обязан представить потребителю отчет о расходовании оплаченных им запасных частей и материалов и возвратить их остатки, а также замененные (неисправные) узлы и детали.

3.7. Права потребителя и исполнителя в случае нарушения сроков оказания услуги (выполнения работы) или несвоевременного получения заказа:

если исполнитель своевременно не приступил к оказанию услуги (выполнению работы) или во время ее исполнения стало очевидным, что услуга не будет исполнена в установленный срок, а также в случае нарушения срока исполнения услуги (работы), потребитель вправе по своему выбору:

назначить исполнителю новый срок, в течение которого он должен приступить к оказанию услуги (выполнению работы) и (или) ее исполнить;

поручить оказание услуги (выполнение работы) другому лицу за счет исполнителя;

потребовать уменьшения вознаграждения за услугу (работу);

расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

Назначение новых сроков, в течение которых исполнитель должен приступить к оказанию услуг (выполнению работ) и исполнить их, оформляется дополнительным договором. В случае их нарушения потребитель вправе предъявить иные требования, установленные настоящим пунктом.

При расторжении договора в случае, если исполнитель своевременно не приступил к исполнению заказа или исполняет его настолько медленно, что исполнение к сроку становится невозможным, исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги (исполнения работы), а также платы за уже оказанную услугу (выполненную работу). По заявлению потребителя ему возвращается внесенный аванс (полная сумма) и его изделие, запасные части и материалы.

В случае нарушения установленных сроков начала и (или) окончания исполнения заказа, а также назначенных потребителем на основании настоящего пункта новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый просроченный день (час, если срок определен в часах) неустойку в размере трех процентов от стоимости услуги (работы), а если стоимость ее отдельно (без стоимости материалов) в договоре не определена - от полной стоимости заказа, вплоть до начала исполнения заказа или предъявления иных требований, предусмотренных настоящим пунктом.

Сумма взысканной потребителем неустойки не может превышать стоимости соответствующего вида услуг (работ), а если стоимость услуги (работы) отдельно не определена договором - общей стоимости заказа.

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

Требования потребителя, предусмотренные настоящим пунктом, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков исполнения заказа произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

В случае прибытия потребителя для получения автомототранспортного средства позднее чем через трое суток (не считая выходных и праздничных дней) после обусловленного в договоре срока выполнения заказа исполнитель вправе направить автомототранспортное средство на платную стоянку. Потребитель оплачивает стоимость его хранения в соответствии с действующими прейскурантами.

При этом в случае, если потребитель в месячный срок после двукратного письменного предупреждения (с уведомлением) не получит автомототранспортное средство, исполнитель взыскивает с заказчика все причитающиеся платежи в порядке гражданского судопроизводства.

3.8. Автомототранспортное средство выдается потребителю или его представителю после полной оплаты выполненных работ при предъявлении копии приемо-сдаточного акта и договора, документов, удостоверяющих личность потребителя, а для представителя - также доверенности, оформленной в установленном порядке.

При утере договора потребитель обязан известить об этом исполнителя. В этом случае указанная в договоре составная часть автомототранспортного средства выдается по письменному заявлению потребителя с предъявлением паспорта или другого документа, удостоверяющего его личность, а при утере договора на ремонтируемое

автомототранспортное средство предъявляется также его технический паспорт.

3.9. Выдача автомототранспортного средства потребителю производится после контроля исполнителем полноты и качества выполненных работ, комплектности и сохранения товарного вида автомототранспортного средства.

3.10. При получении автомототранспортного средства после технического обслуживания и ремонта потребитель имеет право проверить его комплектность, а также объем и качество выполненных работ, исправность узлов и агрегатов, подвергавшихся ремонту.

Все претензии, касающиеся комплектности или подмены отдельных составных частей автомототранспортного средства, потребитель обязан предъявить исполнителю непосредственно при получении его из технического обслуживания и ремонта. В противном случае он теряет право впоследствии ссылаться на эти недостатки.

3.11. В случае утраты, порчи, повреждения принятого у потребителя автомототранспортного средства (запасных частей, материалов) исполнитель обязан известить об этом потребителя и не позднее трех дней с момента окончания работ, определенного в договоре, предоставить безвозмездно в собственность потребителю автомототранспортное средство (запасные части, материалы) аналогичного качества, а при невозможности - возместить двукратную стоимость утраченного (поврежденного) автомототранспортного средства (запасных частей, материалов), а также расходы, понесенные потребителем.

3.12. Потребитель при обнаружении недостатков в оказанной услуге (выполненной работе) вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков в оказанной услуге (выполненной работе);

соответствующего уменьшения вознаграждения за оказанную услугу (выполненную работу);

безвозмездного повторного выполнения работы или возмещения понесенных им расходов по исправлению недостатков своими средствами или третьим лицом.

Потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков, если в установленный срок недостатки в оказанной услуге (выполненной работе) не были устранены исполнителем, а также если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге (выполненной работе) или иные существенные отступления от условий договора. При этом расторжение договора производится на основании письменного заявления потребителя с указанием причин. Расходы по возврату потребителю денег, а также запасных частей и материалов осуществляются за счет исполнителя.

Требования, предусмотренные настоящим пунктом, могут быть предъявлены потребителем в случае обнаружения недостатков при приеме выполненной услуги (работы) или в ходе ее исполнения, а в случае невозможности обнаружения недостатков при приеме выполненной услуги (работы) - в течение гарантийного срока либо (если он отсутствует) в течение шести месяцев со дня окончания выполнения

услуги (работы).

3.13. Недостатки услуги (работы), обнаруженные в ходе ее оказания (выполнения), должны быть устранены исполнителем в срок, назначенный потребителем.

Недостатки, обнаруженные потребителем при приеме выполненной услуги (работы), должны быть устранены в течение 20 дней, если более короткий срок не установлен договором.

Назначенный потребителем (или согласованный сторонами) срок устранения недостатков фиксируется в договоре либо ином документе, подписываемом сторонами.

За нарушение предусмотренных настоящим пунктом сроков устранения недостатков исполнитель обязан уплатить потребителю неустойку в размере, предусмотренном пунктом 3.7. настоящих Правил.

3.14. Претензии по качеству и объему оказанных услуг (выполненных работ) по техническому обслуживанию и ремонту могут быть предъявлены потребителем в течение гарантийного срока, определенного в гарантийных обязательствах исполнителя, а при их отсутствии - в течение шести месяцев со дня принятия работы (услуги).

При ремонте автомототранспортного средства или его агрегатов, связанном с устранением дефектов, выявленных в течение гарантийного срока, срок гарантии продлевается на время работ по устранению дефектов.

3.15. Претензии по качеству использованных при техническом обслуживании (ремонте) агрегатов, узлов и деталей рассматриваются и удовлетворяются исполнителем, их реализовавшим.

3.16. В случае несогласия потребителя с заключением исполнителя по предъявленной претензии, исполнитель обязан принять и направить автомототранспортное средство на дополнительную экспертизу или диагностирование в органы по сертификации услуг в сфере технического обслуживания и ремонта автомототранспортных средств.

4.Форма и порядок оплаты услуг (работ)

4.1. Форма и порядок оплаты (наличными или в безналичном порядке) оказанной услуги (выполненной работы) определяется по соглашению между потребителем и исполнителем.

Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем услугу (выполненную работу) по сдаче всего ее объема, если иное не установлено договором.

4.2. Услуги (работы), а также стоимость используемых при исполнении заказов запасных частей и материалов исполнителя оплачивается потребителем.

4.3. В случае выявления в процессе ремонта необходимости выполнения дополнительных работ, не предусмотренных при первоначальном оформлении договора, исполнитель вправе выполнить эти работы без предварительного согласования с потребителем в пределах суммы, установленной при оформлении договора. В противном

случае он обязан согласовать новую стоимость работ с потребителем. Работа с автомототранспортным средством приостанавливается.

5. Ответственность исполнителей услуг (работ)

5.1. За нарушение прав потребителей исполнитель несет ответственность в соответствии с действующим законодательством или договором между потребителем и исполнителем, если им определен более высокий размер ответственности.

Ответственность исполнителей перед потребителями, являющимися юридическими лицами, устанавливается гражданским законодательством Российской Федерации.

5.2. Убытки, причиненные вследствие нарушений прав потребителей, установленных законодательством и настоящими Правилами, подлежат возмещению в полном объеме.

5.3. Исполнитель несет ответственность за своевременное выполнение услуг (работ) в соответствии с пунктом 3.7., а за сохранность и комплектность автомототранспортного средства в соответствии с пунктом 3.11. настоящих Правил.

5.4. Исполнитель несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя в связи с использованием запасных частей и материалов, оборудования, приборов, инструментов и иных средств, необходимых для оказания услуг (выполнения работ), независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет.

5.5. Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем услуг его прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, подлежит возмещению исполнителем услуг (работ) при наличии его вины. Размер возмещения вреда определяется судом.

6. Судебная защита прав потребителей

Задача прав потребителей услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств осуществляется судом.

Иски предъявляются в суд по месту жительства истца либо по месту нахождения ответчика, либо по месту причинения вреда.

Потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по искам, связанным с нарушением их прав.
