

Памятка потребителю

Услуги автосервисов



Услуги автосервисов связаны с техническим обслуживанием и ремонтом транспортных средств потребителей. Это может быть, как текущее обслуживание (например, автомойка, шиномонтаж), так и проведение восстановительных работ, капитального ремонта.

Требования к деятельности автосервисов установлены в следующих нормативных актах:

- Декрет Высшего Государственного Совета Союзного государства № 6 «О единых правилах в области защиты прав потребителей» (принят в г. Минске 06.12.2024).
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
- Постановление Правительства РФ от 29.05.2025 № 780 «Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомобильных транспортных средств». **Данные Правила распространяются на ремонт автомобильных транспортных средств – это автомобиль, мотоцикл, мотороллер, прицепы и полуприцепы к ним, а также их составные части.**



Если ремонт машины потребителя происходит на основании договоров ОСАГО или КАСКО, станция технического обслуживания обязана соблюдать Правила № 780.

Исполнителями услуг могут быть:

- юридическое лицо,
- индивидуальный предприниматель,
- гражданин, использующий налоговый режим «самозанятого».



Если гражданин – исполнитель услуг не зарегистрирован в качестве ИП, он также обязан соблюдать требования, установленные Едиными правилами в области защиты прав потребителей.

Основные права потребителей при оказании услуг автосервисов связаны с правом на:

- информацию об автосервисе и оказываемых им услугах,
- качество и безопасность услуг,
- оказание услуг в согласованный срок,
- отказ от услуг в любое время.

Предоставление потребителю информации:

До заключения договора – на вывеске, в «уголке потребителя»

В тексте договора

После оказания услуг

На вывеске автосервиса должно быть указано:

- фирменное наименование организации,
- место нахождения (юридический адрес),
- режим работы.

Индивидуальный предприниматель обязан предоставить сведения о своей регистрации (ОГРНИП) с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

Исполнитель – гражданин может не иметь вывески, но обязан предоставить потребителю данные о своих фамилии, имени и отчестве, а также о месте жительства.



В автосервисе должен быть организован так называемый «уголок потребителя», в котором предоставлена информация:

- правила оказания услуг,
- образцы договоров на оказание услуг, заказов-нарядов, приемо-сдаточных актов, квитанций, талонов и других документов, удостоверяющих оформление договора и оплату услуг потребителем;

- адрес и номер телефона территориального органа Роспотребнадзора,
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот.

Администрация Шалинского
муниципального округа
30.09.2025
Вх.№ 143-01-44/4598

Порядок исполнения договора

Договор может быть заключен:

- в форме письменного договора,
- путем выдачи квитанции, талона, кассового чека или иного документа, подтверждающего оплату услуг, – если услуги оказываются в присутствии потребителя (например, замена шин, диагностические работы, некоторые работы по техническому обслуживанию и ремонту, мойка, полировка и другие).



Договор может быть заключен дистанционным способом на сайте исполнителя. В этом случае автосервис обязан до заключения договора предоставить всю необходимую информацию как об исполнителе услуг, так и об оказываемых им услугах.

В случае, если потребителю не предоставлена при заключении договора необходимая и достоверная информация об услугах, он вправе в 7-дневный срок отказаться от договора и потребовать вернуть уплаченные средства.



При приеме в ремонт автомобиля исполнитель обязан **составить приемо-сдаточный акт**, в котором указываются комплектность автомобилотранспортного средства и видимые наружные повреждения и дефекты, сведения о предоставлении потребителем запасных частей и материалов с указанием их наименования, описания и цены. **Данная информация может быть указана исполнителем также в тексте договора или приложениях к нему.**

После оказания услуг исполнитель обязан предоставить информацию:

- о правилах и условиях эффективного и безопасного использования услуг;
- о сроке службы или сроке годности результатов оказания услуг.

Оказание услуг с недостатками

При обнаружении недостатков оказанной услуги или оказания не в полном объеме потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- ☐ устранения недостатка;
- ☐ повторного оказания услуги;
- ☐ соразмерного уменьшения стоимости оказанной услуги;
- ☐ расторжения договора, если недостатки не будут устранены или обнаружены существенные недостатки оказанной услуги;
- ☐ потребовать полного возмещения убытков.

Советы потребителям услуг автосервисов

1. Не спешите пользоваться услугами автосервиса, если исполнитель отказывается предоставлять необходимую информацию об оказываемых услугах, в том числе сведения об исполнителе, а также заключать письменный договор.

2. Потребитель вправе в любое время проверять ход и качество оказания услуг, не вмешиваясь в деятельность исполнителя.

3. Проверяйте вместе с исполнителем комплектность и техническое состояние автомобилотранспортного средства, а также объем и качество оказанной услуги, исправность узлов и агрегатов, подвергшихся ремонту. При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат услуги, подмены составных частей, некомплектности и других недостатков потребитель обязан немедленно заявить об этом исполнителю. В случае выявления недостатков они должны быть отражены в приемо-сдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку.

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).

За консультациями по защите прав потребителей, составлением претензий и (или) исковых заявлений в суд можно обращаться в **консультационные пункты для потребителей** (контактные данные можно найти по ссылке <http://ки66.рф>).

Единый консультационный центр Роспотребнадзора 8-800-555-49-43.

Памятка подготовлена Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».