

Азбука потребителя: ремонт автомобиля по гарантии, что необходимо знать потребителю

Что необходимо знать потребителю при заключении договора на оказание услуг (работы) автосервисом?

Отношения, возникающие между потребителем и исполнителем при оказании услуг (выполнении работ) по обслуживанию и ремонту автомобилей регулируются Правилами оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомобильных транспортных средств", утвержденных постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 № 290.

Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего личность, а также документов, удостоверяющих право собственности на автомобильное средство (свидетельство о регистрации, паспорт автомобильного средства, справка-счет). При сдаче в ремонт отдельных составных частей автомобильного средства, не являющегося номерными, предъявления указанных документов не требуется.

Потребитель, не являющийся собственником автомобильного средства, предъявляет документ, подтверждающий право на его эксплуатацию.

Помните! Договор (заказ-наряд, квитанция и т.д.) заключается в письменном виде в двух экземплярах, один из которых передается потребителю.

Особенности проведения гарантийного ремонта

Ремонт автомобиля по гарантии должен быть произведен в установленный законом срок.

Гарантийный срок автомобиля, в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) это период времени в течение, которого в случае обнаружения недостатка продавец обязан удовлетворить его требования, предусмотренные статьей 18 Закона.

При этом следует учитывать, что автомобиль относится к технически сложным товарам, и потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за него суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечению этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка;
- нарушение установленных Законом сроков устранения недостатков;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Сроки гарантийного ремонта автомобиля – это промежуток времени, установленный Законом для безвозмездного устранения дилером (продавцом) выявленных недостатков гарантийного автомобиля.

Если сроки гарантийного ремонта автомобиля не установлены письменным соглашением сторон, то выявленные недостатки должны быть устранены незамедлительно, то есть в минимальные сроки необходимые для устранения такого недостатка. Сроки ремонта автомобиля по гарантии, могут быть установлены письменным соглашением сторон, при этом они не могут превышать 45 дней (ст. 20 Закона).

Иногда автосервисы, заключая соглашение с потребителем на проведение гарантийного ремонта автомобиля, устанавливают срок гарантийного ремонта, превышающий 45 дней. На этот случай статьей 16 Закона предусмотрено, что условия договора, противоречащие закону, считаются не действительными. Более того, если потребитель при исполнении таких условий понес убытки, они подлежат взысканию с продавца.

В соответствии со ст. 23 Закона за нарушение срока ремонта автомобиля продавец уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

О снижении затрат потребителей на переводы денежных средств в период пандемии коронавируса

В целях снижения затрат потребителей на переводы денежных средств и обеспечения возможности для граждан беспрепятственно и в режиме онлайн осуществлять переводы между физическими лицами Банк России устанавливает с 1 мая 2020 года предельное значение комиссий, взимаемых банками со своих клиентов при переводах между физическими лицами, а именно:

- переводы в Системе быстрых платежей (СБП) **до 100 тыс. рублей** в месяц должны осуществляться банками **без взимания платы**;
- переводы в СБП на сумму **свыше 100 тыс. рублей в месяц** — не более 0,5% от суммы перевода, **но не более 1500 рублей**.

В связи с резким **ростом числа безналичных платежей** и онлайн-оплаты покупок в условиях распространения коронавирусной инфекции COVID-19 на портале вашифинансы.рф, работа которого поддерживается Роспотребнадзором и Минфином России, регулярно размещается полезная информация, в том числе памятка, как обезопасить себя при совершении таких платежей.

Обратим внимание на **важнейшие рекомендации**.

1. Не стоит доверять неизвестным интернет-магазинам. Если вам попался какой-то интернет-магазин, в котором цены заметно ниже, не стоит радоваться. Такой магазин может быть «однодневкой». Перед тем, как воспользоваться его услугами, лучше проверить отзывы. Их отсутствие – плохой знак.
2. Подключите функцию смс-уведомления об операциях по карте. При оплате товаров в интернете пользуйтесь платежными системами, использующими двойную авторизацию, которые присылают сообщение с индивидуальным кодом для каждой покупки.
3. Оформите отдельную карту для онлайн-оплаты. Лучше, если она будет виртуальной – то есть существующей только в цифровом виде. Такую карту привязывают к счету основной карты, но у нее другие данные. На нее целесообразно переводить сумму, нужную для оплаты конкретной покупки. Даже если мошенники получают данные карты, забрать с нее деньги они не смогут.
4. Не реагируйте на сообщения о неожиданных выигрышах, участии в лотереях или возможности получения призов. В этом случае нельзя переходить по ссылкам и вводить данные карты.
5. Совершать покупки нужно на сайтах, на которых действуют протоколы безопасности. В адресной строке таких сайтов можно увидеть зеленый замочек.
6. Крайне не рекомендуется оплачивать покупки, когда устройство подключено в общедоступной сети Wi-Fi: они недостаточно хорошо защищены, поэтому мошенники могут перехватить данные карты.
7. Обращайте внимание, какие данные запрашивает интернет-магазин. Обычно, чтобы совершить платеж, требуется указать номер карты, срок ее действия, CVV-код, иногда – имя и фамилию владельца. Если запрашивают какую-то дополнительную информацию, то лучше отказаться от покупки.
8. Запрашивайте чек. Интернет-магазины готовы предложить получить электронный чек на номер телефона или email.
9. Если все-таки мошенники нашли способ похитить ваши деньги с карты, и вы успели это оперативно обнаружить, сразу обращайтесь в банк, который выпустил карту. Возможно, сотрудники банка успеют отменить операцию и вернуть деньги.

Рекомендации по выбору фруктов и овощей

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Вологодской области в Сокольском, Усть-Кубинском, Вожегодском, Сямженском, Харовском, Верховажском районах обращает внимание на соблюдение рекомендаций по выбору фруктов и овощей.

Покупать плодоовощную продукцию, в том числе бахчевые культуры, следует только в установленных местах торговли. Продавец (владелец) должен строго соблюдать правила личной гигиены, быть опрятно одетым, носить чистую санитарную одежду (включая специальный головной убор), нагрудный фирменный знак организации, его наименование, адрес (местонахождение), ФИО продавца. Продавец (владелец) овощей и фруктов должен содержать рабочее место и окружающую территорию в чистоте. При необходимости покупатель может требовать документы, подтверждающие качество и безопасность приобретаемой продукции.

Покупая овощи, фрукты и ягоды, необходимо обращать внимание на внешний вид, запах, цвет и консистенцию продукта, также следует отдавать предпочтение сезонным овощам и фруктам. Плоды должны иметь соответствующую окраску без признаков порчи и гниения, повреждений кожуры. Спелые плоды можно отличить по сильному приятному запаху.

Для профилактики инфекционных заболеваний Роспотребнадзор советует придерживаться правил личной гигиены, соблюдать условия хранения фруктов, овощей, зелени и ягод, а также тщательно мыть плоды и зелень. Согласно рекомендации корнеплоды (картофель, редис, морковь, свеклу и т.п.), нужно немного подержать в теплой воде, а затем тщательно очистить щеткой, и хорошо промыть.

Капусту (белокочанную, пекинскую и др. листовые виды) перед промыванием прохладной водой нужно очистить от верхнего слоя листьев. Цветную капусту перед споласкиванием прохладной водой лучше разделить на соцветия и освободить от потемневших участков.

Зеленый лук, укроп, петрушку, кинзу, щавель, салатную зелень нужно перебрать, удалить корни, пожелтевшие и поврежденные листья. Далее зелень замочить в прохладной воде на 15 минут, периодически меняя воду и разбирая зелень по отдельным листочкам и веточкам, пока на дно не осядет вся грязь и вода не станет чистой. После этого зелень нужно тщательно ополоснуть проточной водой. Для лучшего очищения зелени от патогенных бактерий и микробов Роспотребнадзор рекомендует подержать ее в течение получаса в солевом и уксусном растворе.

Виноград следует промывать под "душем" из-под крана, а после мытья давать воде стечь. Для промывания клубники, вишни, черешни, малины, смородины и других ягод Роспотребнадзор рекомендует выложить ягоды на дуршлаг в один слой и промывать под проточной водой пять минут, чтобы с них сошла земля или пыль. Потом для ягод нужно устроить контрастные «ванны» попеременно окунать дуршлаг в емкость с горячей (но не кипятком) и холодной водой; двух-трех таких процедур достаточно для удаления всех микробов.