**Азбука потребителя: Бытовые услуги. Ремонт автотранспортных средств**

**Урок № 5. Навязывание дополнительных платных товаров (работ, услуг)**

*Общие разъяснения:*

Граждане и юридические лица свободны в заключении договора.

Запрещается обусловливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг).

Навязывание дополнительных платных товаров (работ, услуг) в соответствии с ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» ущемляет права потребителя.

Пример:*при передаче автомобиля в ремонт, потребителю было сообщено о необходимости проведения компьютерной диагностики, однако, при выдаче автомобиля из ремонта исполнитель потребовал оплатить комплексную диагностику всего оборудования машины, что не было согласовано. Также дополнительные услуги могу проявляться в превышении работ, согласованных с потребителем, и выполнении иных технических работ без согласия потребителя, с обоснованием того, что данные работы были необходимы.*

**Порядок получения согласия потребителя на дополнительные услуги:**

1.Выражение потребителем согласия на дополнительные услуги.

Потребитель имеет право по своему выбору поручить исполнителю проведение отдельных видов работ по техническому обслуживанию и ремонту.

Просьба потребителя об оказании дополнительных услуг (выполнении дополнительных работ) оформляется договором. В данном случае согласие потребителя на дополнительные платные услуги может быть включено в текст договора, либо оформлено дополнительным соглашением к нему с указанием всех необходимых сведений - наименование услуги, ее стоимость, используемые запчасти.

Обязанность доказать наличие такого согласия или обстоятельства, в силу которого такое согласие не требуется, возлагается на исполнителя.

2. Возникновение необходимости оказания дополнительных услуг в процессе оказания услуги.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги (выполнять работы) за плату, а также обусловливать оказание одних услуг (выполнение работ) обязательным исполнением других.

Если возникла необходимость оказания дополнительных услуг (выполнения дополнительных работ) и существенного превышения по этой причине приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласия на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя оплатить оказанную часть услуги (выполненную часть работы).

Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату услуги (работы) в пределах приблизительной сметы.

*Ответственность исполнителя:*

При оказании потребителю дополнительных платных работ (услуг), он вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы.

Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

При этом следует иметь в виду, что убытки возмещаются сверх неустойки (пени), установленной законом или договором, а также что уплата неустойки и возмещение убытков не освобождает исполнителя от выполнения в натуре возложенных на него обязательств перед потребителем (п. 2 и 3 ст. 13 Закона).

Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб).

Понесенные, потребителем расходы должны быть подтверждены документально (договорами, чеками, квитанциями и пр.)

*Способы восстановления нарушенных прав:*

1. Предъявление претензии исполнителю.

Потребитель, в случае навязывания ему исполнителем дополнительных платных работ, (услуг), вправе обратиться к исполнителю с *письменной претензией*, составленной в двух экземплярах, в которой должны быть чётко сформулированы требования потребителя. Один экземпляр претензии вручается продавцу, либо направляется письмом (с уведомлением). В случае личного вручения претензии, на втором экземпляре продавец должен указать дату, должность, Ф.И.О. лица, принявшего претензию.

2.Обращение в суд с исковым заявлением.

3. Административная ответственность:

Оказание услуг, не соответствующих требованиям Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств, в Российской Федерации влечет административную ответственность, предусмотренную ч*. 1,2 ст. 14.4 КоАП РФ*.

Условия договора по ограничению гарантийных обязательств какими-либо условиями, не связанными с недостатками работ, являются недействительными и влекут наступление административной ответственности по *ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ* (включение в договор (квитанцию) условий, ущемляющих права потребителя).

В целях привлечения исполнителя к административной ответственности за совершение правонарушения, предусмотренного указанными статьями, потребителю рекомендуется обратиться с*письменной жалобой*в *территориальный отдел Управления (территориальные отделы) Роспотребнадзора по Свердловской области.*

При этом в соответствии со ст. 59 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации" обращение граждан должно содержать сведения о причинении вреда(ущерба) или об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям. Такое обращение может быть подано лично с предъявлением документа, удостоверяющего личность гражданина, либо посредством  прохождения идентификации и аутентификации заявителя в единой системе идентификации и аутентификации на едином портале государственных и муниципальных услуг, региональных порталах государственных и муниципальных услуг или на официальных сайтах контрольных (надзорных) органов в сети "Интернет", а также в информационных системах контрольных (надзорных) органов; либо подано иным способах с установлением личности заявителя.

С 10.03.2022 г.  в соответствии   с Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 г. № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» существуют особенности для проведения контрольных (надзорных) мероприятий и возбуждения административных дел, установленные до конца 2022 г. Постановлением Правительства РФ от 01.10.2022 N 1743 "О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 10 марта 2022 г. N 336" установлено, что в планы проведения плановых контрольных (надзорных) мероприятий, планы проведения плановых проверок на 2023 год включаются плановые контрольные (надзорные) мероприятия, плановые проверки только в отношении объектов контроля, отнесенных к категориям чрезвычайно высокого и высокого риска.

Также в настоящее время не исключена реализация профилактических и судебных мер, применяемых органами Роспотребнадзора.

[**Единый консультационный центр**](http://www.66.rospotrebnadzor.ru/bytag5/-/asset_publisher/k4mF/content/%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D0%BD%D1%8B%D0%B8-%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%81%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B8-%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80-%D1%80%D0%BE%D1%81%D0%BF%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%B1%D0%BD%D0%B0%D0%B4%D0%B7%D0%BE%D1%80%D0%B0?redirect=http%3A%2F%2Fwww.66.rospotrebnadzor.ru%2Fbytag5%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_k4mF%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-1%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D2) [**Роспотребнадзора**](http://www.66.rospotrebnadzor.ru/bytag5/-/asset_publisher/k4mF/content/%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D0%BD%D1%8B%D0%B8-%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%81%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B8-%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80-%D1%80%D0%BE%D1%81%D0%BF%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%B1%D0%BD%D0%B0%D0%B4%D0%B7%D0%BE%D1%80%D0%B0?redirect=http%3A%2F%2Fwww.66.rospotrebnadzor.ru%2Fbytag5%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_k4mF%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-1%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D2) [**8 800 555 49 43**](http://www.66.rospotrebnadzor.ru/bytag5/-/asset_publisher/k4mF/content/%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D0%BD%D1%8B%D0%B8-%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%81%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B8-%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80-%D1%80%D0%BE%D1%81%D0%BF%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%B1%D0%BD%D0%B0%D0%B4%D0%B7%D0%BE%D1%80%D0%B0?redirect=http%3A%2F%2Fwww.66.rospotrebnadzor.ru%2Fbytag5%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_k4mF%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-1%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D2) [**(звонок по России бесплатный)**](http://www.66.rospotrebnadzor.ru/bytag5/-/asset_publisher/k4mF/content/%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D0%BD%D1%8B%D0%B8-%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%81%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B8-%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80-%D1%80%D0%BE%D1%81%D0%BF%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%B1%D0%BD%D0%B0%D0%B4%D0%B7%D0%BE%D1%80%D0%B0?redirect=http%3A%2F%2Fwww.66.rospotrebnadzor.ru%2Fbytag5%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_k4mF%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-1%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D2)