Участились случаи обращения граждан в Консультационный центр с проблемами, возникающими при сдаче товара в ремонт не по гарантии. Характер обращений заключается в недобросовестности действий организаций, оказывающих платные услуги по ремонту техники, а именно:

**1.Увеличение стоимости работ, хотя при предварительном согласовании цены в момент сдачи товара, стоимость работ является разумной.**

Совет потребителю в подобной ситуации:

-не оплачивайте стоимость работ по ремонту технике по цене, которая с Вами не была согласована письменно;

-в случае отказа в возврате Вам техники с ремонта обращайтесь в полицию и забирайте товар с помощью сотрудников полиции, в связи с незаконным удержанием Вашей вещи;

-в случае, если по какой-либо причине завышенная стоимость работ была оплачена необходимо обратиться в адрес Исполнителя с письменной претензией, с требованием возврата денежных средств, в связи с несогласованием существенного условия договора (цены).

Если добровольно Исполнитель не возвращает деньги и вещь обращайтесь в суд, в подтверждение своих доводов о завышенной стоимости необходимо предоставить доказательства, например, руководствоваться рыночной стоимостью данных видов работ (запрошенную в других сервисных центрах).

**2. Нарушение срока выполнения работ, по причине отсутствия запасных частей, долгой поставки зап. частей и иным причинам.**

При сдаче товара в сервисный центр для проведения платного (не гарантийного) ремонта, между потребителем и исполнителем должен быть заключен **договор об оказании услуги, в котором должны быть определены сроки ремонта.**

**ПОМНИТЕ! Срок ремонта товара не по гарантии действующим законодательством не урегулирован, его нужно согласовывать письменно!**

Ответственность за нарушение исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг) закреплена в ст. 28 Закона «О защите прав потребителей» и предусматривает возможность требовать неустойку за каждый день просрочки в размере 3% цены выполнения работы.

Помимо неустойки потребитель вправе предъявить **1 из следующих требований:**

- назначить исполнителю новый срок;

- поручить выполнение работы третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

- потребовать уменьшения цены за выполнение работы;

- отказаться от исполнения договора о выполнении работы.

Совет потребителю в подобной ситуации:

-если срок выполнения работ согласован письменно, то необходимо обратиться с письменной претензией с 1 из требований, установленных ст.28 Закона «О защите прав потребителей», а также выплате неустойки;

-при отсутствии согласованного срока выполнения работ, необходимо в письменном заявлении (претензии) самостоятельно установить новый срок выполнения работ (он должен быть разумным) и только после его нарушения предъявлять иные требования, в том числе и неустойку.

**3.** **Утрата или повреждение вещи Исполнителем при ремонте.**

Согласно ст. 35 Закона РФ «О защите прав потребителей» Исполнитель отвечает за сохранность вещи, а в случае полной или частичной утраты (повреждения) вещи, принятой от потребителя, исполнитель обязан в 3-х дневный срок заменить ее вещью аналогичного качества, а при отсутствии вещи аналогичного качества - возместить потребителю двукратную цену утраченной (поврежденной) вещи, а также расходы, понесенные потребителем.

Есть исполнители, которые определяют стоимость вещи, передаваемой в ремонт непосредственно в договоре о выполнении работ или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение, но могут существенно ее занизить. Все же в большинстве случаев стоимость вещи исполнитель не указывает при приемке товара в ремонт, тогда потребитель вправе руководствоваться рыночной стоимостью товара.

Совет потребителю в подобной ситуации:

- обратиться в адрес Исполнителя с письменной претензией с требованием в соответствии со ст. 35 Закона РФ «О защите прав потребителей»;

- в случае неудовлетворения требования потребителя по претензии обратиться с исковым заявлением в суд с требованием возмещения двукратной стоимости утраченной (поврежденной) вещи, а также понесенные расходы.

ВАЖНО! Для того, чтобы в дальнейшем была возможность восстановить свое нарушенное право перед тем как сдавать вещь на платный ремонт узнайте информацию о наименовании и адресе (юр.лица,ИП), а также, ИНН и ОГРН или ОГРНИП и только после этого заключайте договор на выполнение работ по ремонту техники.

**Подготовлено с использованием СПС Консультант Плюс. Информация подготовлена по состоянию на 11.11.2021 г.**

**Ждем Вас по адресам:**

|  |
| --- |
| **г.Иркутск,** ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 **zpp@sesoirk.irkutsk.ru.** |
| **г.Ангарск**, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-55-22 **ffbuz-angarsk@yandex.ru** |
| **г.Усолье-Сибирское,** ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 **ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru** |
| **г.Черемхово,** ул.Плеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38; **ffbuz-cheremxovo@yandex.ru** |
| **г.Саянск,** мкр.Благовещенский, 5а, тел.8(395-53) 5-24-89; **ffbus-**[**saynsk@yandex.ru**](mailto:saynsk@yandex.ru) |
| **п.Залари (обращаться в г.Иркутск, г.Саянск)** |
| **г.Тулун,** ул.Виноградова, 21, тел. 8(395-30) 2-10-20; **ffbuz-tulun@yandex.ru** |
| **г.Нижнеудинск,** ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-53,  **ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru,** |
| **г.Тайшет,**ул.Северобазарная, 3-1н , тел. 8(395-63) 5-35-37;**ffbuz-taishet@yandex.ru** |
| **г.Братск,** ул.Муханова,20 тел.8(395-3)42-57-50; **ffbuz-bratsk@yandex.ru** |
| **г.Железногорск-Илимский**, **(обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)** |
| **г.Усть-Илимск,** лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46;**ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru** |
| **г.Усть-Кут,** ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-26-44; **ffbuz-u-kut@yandex.ru** |
| **п.Усть-Ордынский,** пер.1-ый Октябрьский, 12 тел.8(395-41) 3-10-78, **ffbuz-u-obao@yandex.ru** |

**Консультационный центр**

**по защите прав потребителей**



**РЕМОНТ ТЕХНИКИ НЕ ПО ГАРАНТИИ (ПЛАТНЫЙ)**

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области».**