**Роспотребнадзор: основные нарушения прав потребителей при ремонте телефонов, бытовой и компьютерной техники**

В Роспотребнадзор продолжают поступать обращения граждан, в которых указывается на нарушения их прав сервисными центрами и организациями, производящими ремонт бытовой и компьютерной техники. В недобросовестных ремонтных мастерских и сервисных центрах потребителям, как правило, обещают сделать бесплатную диагностику и установить причину поломки. Договор не заключается, документы о приеме товара не составляются в нарушение требований законодательства. Очень часто уже через несколько дней работники мастерской или сервисного центра сообщают по телефону, что товар отремонтировали и его можно забирать. При этом называют стоимость ремонта, которая может доходить до 80% от цены нового товара.

Естественно, заказчик не рассчитывает на такой дорогостоящий ремонт. Тогда в ход идут уловки, связанные с угрозами невозврата «отремонтированной» техники и даже реализации в счет образовавшегося долга.

В настоящее время помимо Закона «О защите прав потребителей» действуют также Правила бытового обслуживания населения, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 21.09.2020 N 1514 (далее - Правила).

Правилами (пункт 4) предусмотрено, что договор о выполнении работ оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать, в том числе, следующие сведения:

· вид работы;

· цена работы;

· точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если работа выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;

· отметку об оплате потребителем полной цены работы либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;

Один экземпляр договора о выполнении работ выдается исполнителем потребителю. Только Договор о выполнении работ в отношении работы, исполняемой в присутствии потребителя (например, диагностика неисправной техники), может оформляться также путем выдачи кассового чека, билета и др.

Помимо этого, статья 35 Закона «О защите прав потребителей» устанавливает, что исполнитель отвечает за сохранность переданной в ремонт вещи.

Диагностика оборудования или устранение недостатков являются возмездной работой и подпадают под правовое регулирование Правил, следовательно, должны во всех случаях сопровождаться заключением договора в письменной форме. Если договор не содержит точного наименования, описания и цены вещи, переданной потребителем, вид выполняемой работы и ее цену - исполнитель не вправе требовать с потребителя какой-либо оплаты за произведенные работы и должен вернуть потребителю вещь, поскольку не имеет законных оснований для ее удержания.

При поиске сервисного центра или ремонтной службы, а также сдаче в ремонт неисправной вещи Роспотребнадзор рекомендует придерживаться следующих правил.

**1.** Недобросовестные исполнители не могут скрыть свою репутацию, в Интернете Вы найдете много негативных отзывов о компаниях, которые часто нарушают права потребителей.

**2.** Клиентоориентированность начинается с вывески. Компания, которая не хочет привлекать лишнее внимание не будет указывать на вывеске юридически значимую информацию о себе. Кроме того, посмотрите, есть ли в месте приемки товаров в ремонт следующая информация:

· перечень оказываемых выполняемых работ, форм и (или) условий их предоставления;

· указание на обозначение стандартов (при наличии), в соответствии с которыми выполняются работы;

· сроки выполнения работ;

· данные о конкретном лице, которое будет выполнять работу, если эти данные имеют значение исходя из характера работы;

· требования, которые должны обеспечивать безопасность выполняемой работы для потребителя, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;

· образцы договоров (квитанций, иных документов) о выполнении работ;

· образцы (модели) изготавливаемых изделий либо их эскизы;

· перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при выполнении работ в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Эта информация должна находиться в удобном и доступном для обозрения месте.

**3.** Помните, что потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу после ее принятия. Только с Вашего согласия работа может быть оплачена при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса. У сервисного центра остается Ваша вещь и если исполнитель уверен в качестве своей работы, он не будет настаивать на большой предоплате.

**4.** Поинтересуйтесь, есть ли у исполнителя кассовый аппарат. Передача аванса обязательно должна сопровождаться выдачей кассового чека в бумажной или электронной форме. Кроме того, сформированные с использованием онлайн-касс чеки с QR-кодом, полученные при оплате работ, хранятся в информационном «облаке» налоговой службы. В настоящее время чек можно получить на электронный адрес или на номер мобильного телефона. Кроме того, потребитель может проверить достоверность выданного ему чека при помощи мобильного приложения «Проверка чека ФНС России» (ссылка на сайт: https://kkt-online.nalog.ru/) и сообщить о нарушении. Расчеты на банковскую карту мастера недопустимы. Кроме того, документ по такой операции никак не связан с личностью исполнителя, указанного в договоре, поэтому Вы не сможете доказать факт предоплаты, если потребуется.

**5.** Ни при каких условиях не соглашайтесь на ремонт, если Вам не предлагают заключить договор и подписать акт приемки неисправной вещи.

**6.** При ознакомлении с договором, обратите внимание на выполнение пункта 4 Правил. Вот полный перечень условий, которые должны быть зафиксированы в договоре:

· фирменное наименование (наименование) и место нахождения (адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о государственной регистрации), идентификационный номер налогоплательщика;

· вид работы;

· цена работы;

· точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если работа выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;

· отметка об оплате потребителем полной цены работы либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;

· даты приема и исполнения заказа;

· гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации или договором о выполнении работ либо предусмотрены обычаем делового оборота;

· другие необходимые данные, связанные со спецификой выполняемых работ;

· должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

**7.** Обязательно прочитайте договор (его образец, который должен быть в «уголке потребителя»). Вас должны насторожить такие условия, как «право исполнителя в одностороннем порядке изменить вид работ или их стоимость», отсутствие гарантийного срока или его формальный характер (например, 7 дней) на результаты выполненных работ, отсылка в договоре к другим документам (тарифы, условия, приложения), которые размещены в Интернете, но не предъявляются для ознакомления и не передаются вместе с договором.

**8.** При выдаче отремонтированной бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов исполнитель обязан их осмотреть и продемонстрировать их работу (пункт 17 Правил).

**9.** При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат работы, или иных недостатков в работе потребитель должен заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в акте либо в ином документе, удостоверяющем приемку. Требуйте составления такого акта, ссылаясь на пункт 12 Правил.

**10.** После окончания работ требуйте подписания двустороннего акта о приемке работ или проставления соответствующей отметки в договоре.