

# АВТОСЕРВИС И ФИРМЕННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ АВТОМОБИЛЕЙ

# ТЕМА 1

## СИСТЕМЫ, ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ В АВТОМОБИЛЬНОМ СЕРВИСЕ

# Лекция № 2

## ПРАВОВЫЕ И НОРМАТИВНЫЕ ОСНОВЫ ТЕХНИЧЕСКОГО СЕРВИСА КОЛЕСНЫХ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ

### Литература:

1. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования/ [ А. Н. Ременцов, Ю.Н. Фролов, В.П. Воронов и др.]; под ред. А.Н. Ременцова, Ю.Н. Фролова – М., 2013. – С. 409.

# Учебные вопросы:

1. Технический сервис. Основные понятия.
2. Правовые и нормативные основы деятельности автосервиса.

# 1. Технический сервис. Основные понятия

Технический сервис — это совокупность предприятий, средств, способов и методов предоставления платных услуг по приобретению, эффективному использованию и обеспечению работоспособности колесных транспортных средств в течение срока их службы.

В соответствии с этим понятием на предприятия техсервиса возлагаются следующие функции:

1. предпродажная подготовка и торговля транспортными средствами, запасными частями, оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту;
2. гарантийное обслуживание;
3. послегарантийное обслуживание;
4. ремонт;
5. утилизация транспортных средств.

Услуга по техническому обслуживанию или ремонту — материальный результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя по удовлетворению потребности в техническом обслуживании и ремонте колесных транспортных средств.

Услуги технического сервиса подразделяются на локальные и косвенные.

Услуга локальная — это услуга по поддержанию работоспособности транспортных средств (заправка топливно-смазочными материалами — ТСМ, техническое обслуживание, ремонт и др.).

Услуга косвенная — это услуга, непосредственно не связанная с обслуживанием или ремонтом транспортных средств, которая обеспечивает их более эффективное использование (установка аксессуаров, дополнительного оборудования, сигнализации, выполнение тюнинга и др.).

## 2. Правовые и нормативные основы деятельности автосервиса



Деятельность технического сервиса вообще и автосервиса в частности в Российской Федерации регламентируется рядом Федеральных законов и подзаконных актов, к которым относятся:

1. закон «О защите прав потребителей»;
2. закон «О техническом регулировании»;
3. закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»;
4. закон «О безопасности дорожного движения»;
5. правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств;
6. положение о гарантийном обслуживании легковых автомобилей и мототехники;

7. положение о техническом обслуживании и ремонта АТС. принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, мини-трактора).

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», регулирует отношения, возникающие между потребителями и исполнителями при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и их изготовителях (исполнителях), государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Закон состоит из нескольких разделов. В каждом из них имеется ряд статей, направленных на регулирование отношений, возникающих между владельцами автомобилей и предприятиями автосервиса при предоставлении последними услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

В разделе «Общие положения» раскрываются следующие понятия:

1. информация о качестве работ и услуг.
2. права и обязанности исполнителя в области установления срока службы, а также гарантийного срока на товар (работу).
3. право потребителя на безопасность товара (работы, услуги).
4. имущественная ответственность за вред, причиненный в следствие недостатков работы, услуги.
5. недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя.
6. судебная защита прав потребителей.

■ **Федеральный закон № 184-ФЗ «О техническом регулировании»** определяет отношения, права и обязанности предприятий при проектировании, реализации, эксплуатации, утилизации оказании услуг по ТО и ремонту сложной техники вообще и АТС в частности.

- **Федеральный закон № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»** определяет правовые, экономические и организационные основы обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств в целях защиты прав потерпевших на возмещение вреда, причиненного их жизни, здоровью или имуществу.

- **Федеральный закон № 196-ФЗ**  
«О безопасности дорожного движения»  
определяет правовые основы  
обеспечения безопасности дорожного  
движения на территории Российской  
Федерации.

- **Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств**, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.04.2001 N 290, регулируют отношения, возникающие между потребителем и исполнителем при оказании услуг (выполнении работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.



- **Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, мини-трактора), утвержденное Приказом Департамента автомобильной промышленности Минпрома России от 01.11.1992 № 43, вступило в силу с 1 января 1993 г.**

# Задание на самостоятельную работу:

- Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования/ [ А.Н. Ременцов, Ю.Н. Фролов, В.П. Воронов и др.]; под ред. А.Н. Ременцова, Ю.Н. Фролова – М., 2013. – С. 20-33.