

## ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ



# Бытовые услуги. Основные требования

Защита прав потребителей бытовых услуг – одна из важнейших задач. В эту сферу входят работы и услуги, с которыми мы сталкиваемся ежедневно – ремонт бытовой техники, обуви, химчистка, услуги парикмахерских и иные услуги.

### **О ЧЕМ СЛЕДУЕТ ЗНАТЬ ПОТРЕБИТЕЛЮ БЫТОВЫХ УСЛУГ?**

#### **Исполнитель обязан довести до сведения потребителя:**

- ▶ фирменное наименование (наименование) своей организации;
- ▶ место ее нахождения (юридический адрес);
- ▶ режим ее работы.

**Внимание!** Если исполнитель – индивидуальный предприниматель, то он обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

**Следует знать!** В случае временного приостановления деятельности организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей о дате приостановления и времени, в течение которого организация не будет осуществлять свою деятельность.

Потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также об органе, выдавшем лицензию (если деятельность лицензируется).

#### **До заключения договора исполнитель обязан в удобном для обозрения месте предоставлять потребителю следующую информацию:**

- ▶ перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их предоставления;
- ▶ обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги (работы);
- ▶ сроки оказания услуг (выполнения работ);
- ▶ данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), если эти данные имеют значение, исходя из характера услуги (работы);
- ▶ гарантийные сроки, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором либо предусмотрены обычаем делового оборота;
- ▶ цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также на используемые при этом материалы, запасные части и фурнитуру исполнителя (обозначенные на их образцах) и сведения о порядке и форме оплаты;
- ▶ сведения о подтверждении соответствия услуг (работ) установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший).

**Важно знать!** Эта информация должна быть предоставлена потребителю и в случаях, когда обслуживание осуществляется вне постоянного места нахождения организации, – во временных помещениях, передвижными приемными пунктами, выездными бригадами и т.п.

Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

## **ТРЕБОВАНИЯ К ДОГОВОРУ ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГИ (ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТЫ)**

Договор оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

- ▶ фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) организации исполнителя (для индивидуального предпринимателя – ФИО, сведения о государственной регистрации);
- ▶ вид услуги (работы);
- ▶ цену услуги (работы);
- ▶ точное наименование, описание и цену материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;
- ▶ отметку об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;
- ▶ дату приема и исполнения заказа;
- ▶ гарантийный срок на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами РФ или договором либо предусмотрены обычаем делового оборота;
- ▶ другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ);
- ▶ должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

**Важно!** Один экземпляр договора выдается исполнителем потребителю.

**Следует знать!** Договор об оказании услуги (выполнении работы), исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться также путем выдачи кассового чека, билета и т.п.

## **ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ (РАБОТ)**

Потребитель обязан оплатить выполненную работу после ее окончательной сдачи исполнителем. Работа может быть оплачена потребителем полностью или путем выдачи аванса.

Цена услуги (работы) не может быть выше устанавливаемой.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги (работы) за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены – потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

**Важно!** Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов.

## **ДЕЙСТВИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ПРИЕМЕ УСЛУГИ (РАБОТЫ)**

Потребитель обязан в сроки и в порядке, которые предусмотрены договором, с участием исполнителя осмотреть и принять выполненную работу (ее результат). При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат работы, или иных недостатков в работе потребитель должен немедленно заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в акте либо в ином документе, удостоверяющем приемку.

При обнаружении после приемки работы отступления в ней от договора или иные недостатки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты исполнителем, потребитель обязан известить об этом исполнителя в разумный срок по их обнаружении.

## **ДОКУМЕНТЫ, РЕГУЛИРУЮЩИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ БЫТОВЫХ УСЛУГ**

1. Гражданский кодекс Российской Федерации.
2. Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
3. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1025.

**При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребитель может обратиться в Государственный комитет Республики Башкортостан по торговле и защите прав потребителей по адресу:**

📍 450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, 13, кабинет 703  
☎ 8(347) 218-09-78 телефон «горячей линии»

🕒 с 9.00 до 18.00 часов по будням,  
перерыв с 13.00 до 14.00 часов



Уфа-2020