

Что надо знать потребителю при получении бытовой услуги?

Ремонт бытовой техники, обуви, пошив одежды, услуги химчисток, парикмахерских, ремонт мебели, ремонт ювелирных изделий - с этими и иными вопросами оказания бытовых услуг потребители обращаются за консультацией при возникновении конфликтных ситуаций с исполнителем.

Важно знать! Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 № 1514 (далее Правила) установлено «Настоящие Правила распространяются на отношения в сфере бытового обслуживания, вытекающие из договора бытового подряда и договора возмездного оказания услуг». Помимо Правил нормами законодательства, регулирующие правоотношения в данной сфере, является Гражданский кодекс РФ, Закон РФ «О защите прав потребителей» №2300 – I от 07.02.1992 г. (далее – Закон РФ).



Решили обратиться за платной услугой (работой)? Стоит запомнить порядок действий!

Шаг 1. Выбор исполнителя.

Под исполнителем понимается организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Сведения об исполнителе которые должны быть размещены на вывеске:

- фирменное наименование организации
- место ее нахождения (адрес)
- режим работы
- сведения о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего органа.

Шаг 2. Получение информации об услуге (работе), оформление в письменной форме договора (квитанции, наряд – заказа)

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах (работах), которая в обязательном порядке должна содержать:

- 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)

для ознакомления, в удобном для обозрения месте должно быть предоставлено:

- Правила
- адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется
- образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ)
- образцы (модели) изготавливаемых изделий, альбомы и журналы с моделями изделий и т.п.
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ) в соответствии с федеральными законами и иными правовыми актами Российской Федерации.

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю информацию о своей организации и об оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме также в случаях, когда обслуживание осуществляется вне постоянного места нахождения организации, - во временных помещениях, передвижными приемными пунктами, выездными бригадами и т.п.

Шаг 3. Процесс оказания услуг (выполнения работ), получение результатов потребителем, ответственность исполнителя.

В ходе оказания услуг (выполнения работ) исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги, не определенные в договоре, в связи с чем, если потребитель не давал согласия на оказание дополнительных услуг,

то потребитель вправе отказаться от оплаты, а если услуги (работы) были оплачены – потребовать возврата уплаченной суммы!

При возникновении обстоятельств, которые могут повлиять на невозможность оказания услуг (выполнения работ), либо качество, исполнитель обязан предупредить потребителя об этом своевременно и в надлежащей форме. В ином случае, по этим основаниям исполнитель не вправе впоследствии требовать расторжения договора на оказание услуг (выполнение работ) и полного возмещения своих убытков. Исполнитель не вправе оказывать предпочтение одному потребителю перед другим в отношении заключения договора, кроме случаев, предусмотренных законом и иными нормативными правовыми актами. Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

Для сведения!

Без указания причин, в любое время: до начала, в процессе и до окончания оказания услуг (выполнения работ), потребитель вправе отказаться от услуг (работ), при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов, подтвержденных исполнителем документально. Для этого, надлежащим образом необходимо вручить исполнителю заявление в письменной форме согласно ст.32 Закона РФ.

Ответственность исполнителя!

Нарушены сроки выполнения работ/оказания услуг (ст.28 Закона РФ)

- Назначить исполнителю новый срок
- Поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов
- Потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги)
- Отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги)

Обнаружены недостатки выполнения работ/оказания услуг (ст.29 Закона РФ):

- Потребовать безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)
- Потребовать соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги)
- Потребовать безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы.
- Потребовать возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами
- Отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным

договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора

- В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества - возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем (ст.35 Закона РФ)

Для реализации своего права необходимо обратиться к исполнителю в письменном виде с претензионным письмом с указанием обстоятельств, послуживших поводом к обращению и предъявлением одного из требований, предусмотренных законом.

Претензионное письмо составляется в двух экземплярах, один из которых вручается представителю исполнителя под роспись, другой с отметкой о получении и печатью остается у потребителя.

В случае, если исполнитель уклоняется от выполнения законного требования, потребитель вправе обратиться в судебные органы за защитой и восстановлением своих нарушенных прав. В порядке судебного разбирательства, потребитель вправе требовать так же возмещения убытков, компенсации морального вреда, штрафа за неудовлетворение законного требования в досудебном порядке.

Необходимо помнить, что знание законодательства обеспечивает потребителю своевременную и правильную защиту нарушенных прав при возникновении спорных ситуаций!