

## **Правила оказания бытовых услуг населению**

*В сферу оказания бытовых услуг входят различные услуги, с которыми мы сталкиваемся ежедневно, например, ремонт телефонов и бытовой техники, изготовление мебели и окон, услуги химчистка, салонов красоты и др.*

Постановлением Правительства РФ от 21 сентября 2020 г. N 1514 утверждены новые Правила бытового обслуживания населения, которые распространяются на отношения, вытекающие из договора бытового подряда и договора возмездного оказания услуг.

### **Требования к информации**

Исполнитель обязан довести до сведения потребителя следующую информацию:

Ø фирменное наименование своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим работы.

***Указанная информация размещается на вывеске.***

Ø информацию об услугах (работах), порядке приема и оформления заказов на услуги (работы), а именно:

- перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), и условий их предоставления;
- указание на обозначение стандартов (при наличии), в соответствии с которыми оказываются услуги (выполняются работы);
- сроки;
- данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), если эти данные имеют значение исходя из характера услуги (работы);
- требования, которые должны обеспечивать безопасность оказания услуги (выполняемой работы) для потребителя, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;
- образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);
- образцы (модели) изготавливаемых изделий либо их эскизы;
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень предоставляемых льгот;
- исполнитель, оказывающий услуги по ремонту и (или) изготовлению ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней обязан предоставить потребителю информации о постановке на специальный учет в Федеральной пробирной палате.

***Информация должна находиться в удобном и доступном для обозрения месте.***

### **Требования к договору**

Договор должен быть оформлен в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать:

- Ø фирменное наименование и место нахождения (адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - ФИО, сведения о государственной регистрации), ИНН;
- Ø вид услуги (работы);
- Ø цену;
- Ø точное наименование, описание и цену материалов (вещи), принятого исполнителем;
- Ø отметку об оплате потребителем полной стоимости либо о внесенном авансе;
- Ø дату приема и исполнения заказа; гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены;
- Ø другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ);
- Ø должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Один экземпляр договора должен быть передан потребителю.

***Внимание!*** Если исполнитель услуг оказывает дополнительные услуги, о которых Вас не проинформировали заранее, но которые необходимы, Вы имеете все основания не оплачивать их стоимость.

***Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу) качество которой соответствует условиям заключенного договора. Услуга (работа) должна быть выполнена в сроки, предусмотренные договором.***

По окончании оказания услуг (выполнении работ) потребитель должен осмотреть и принять результаты работы.

При обнаружении недостатков в работе потребитель должен сообщить об этом исполнителю. Выявленные недостатки должны быть отражены в акте или ином документе.

В случае если потребителем после приемке работ (услуг) обнаружены отступления от договора оказания услуг (выполнении работ) или иные недостатки, в том числе скрытые недостатки, он обязан известить об этом исполнителя в разумный срок.

В связи с обнаружением недостатков в работе потребитель вправе потребовать:

- устранения недостатков оказанной услуги (работы);
- уменьшения стоимости;
- возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков;
- повторного выполнения работы.

Если требования потребителя, не были устранены в установленный срок, он вправе отказаться от договора оказания услуг (выполнения работ) и потребовать полного возмещения убытков.

Кроме того, потребитель вправе потребовать возврата денежных средств, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуги (выполненной работы).

В случае отказа в удовлетворении требований в досудебном порядке потребитель вправе обратиться в суд с иском о защите прав потребителей.