

Информация о требованиях, предъявляемых при оказании услуг бытового обслуживания населения.

Нормативные документы, регулирующие бытовое обслуживание населения в Российской Федерации:

Конституция Российской Федерации

Гражданский Кодекс Российской Федерации (в ред. от 09.02.2009 N 7-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 24.07.2008 N 161-ФЗ)

Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1

(ред. от 23.07.2008)

"О защите прав потребителей"

Постановление Правительства РФ от 11.04.2001 N 290

(ред. от 23.01.2007)

"Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств"

Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025

(ред. от 01.02.2005)

"Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации"

Помимо федеральных законов права потребителей также регулируются подзаконными актами, среди которых важнейшими являются Правила бытового обслуживания населения, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. N 1025. Указанные Правила распространяются на отношения, вытекающие из договора бытового подряда и договора возмездного оказания бытовых услуг. Кроме того, можно выделить Правила, регулирующие особенности предоставления отдельных видов услуг (общественного питания, гостиничных услуг, коммунальных услуг и т.д.).

Все Правила включают Общие положения, в которых говорится о сфере применения данного нормативного акта, о его соотношении с Законом о защите прав потребителей и другим специальным законодательством, разъясняются термины, используемые в нем.

Все Правила вводят специфические права и обязанности потребителей и исполнителей с учетом особенностей отдельных видов договоров. Вместе с тем они воспроизводят довольно большое количество положений Закона о защите прав потребителей. Так, например, нормы об ответственности исполнителей или изготовителей за нарушение прав потребителей повторяют нормы Закона о защите прав потребителей или других специальных законов, что корреспондирует с п. 1 ст. 13 Закона о защите прав потребителей, согласно которому ответственность за нарушение прав потребителей может быть установлена законом или договором, но не подзаконным актом.

К бытовым услугам относятся :

- РЕМОНТ, ОКРАСКА И ПОШИВ ОБУВИ;
- РЕМОНТ И ПОШИВ ШВЕЙНЫХ, МЕХОВЫХ И КОЖАНЫХ ИЗДЕЛИЙ, ГОЛОВНЫХ УБОРОВ И ИЗДЕЛИЙ ТЕКСТИЛЬНОЙ ГАЛАНТЕРЕИ, РЕМОНТ, ПОШИВ И ВЯЗАНИЕ ТРИКОТАЖНЫХ ИЗДЕЛИЙ;
- РЕМОНТ И ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ БЫТОВОЙ РАДИОЭЛЕКТРОННОЙ АППАРАТУРЫ, БЫТОВЫХ МАШИН И БЫТОВЫХ ПРИБОРОВ, РЕМОНТ И ИЗГОТОВЛЕНИЕ МЕТАЛЛОИЗДЕЛИЙ;
- ИЗГОТОВЛЕНИЕ И РЕМОНТ МЕБЕЛИ;
- ХИМИЧЕСКАЯ ЧИСТКА И КРАШЕНИЕ, УСЛУГИ ПРАЧЕЧНЫХ;
- РЕМОНТ И СТРОИТЕЛЬСТВО ЖИЛЬЯ И ДРУГИХ ПОСТРОЕК;
- ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И РЕМОНТ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ, МАШИН И ОБОРУДОВАНИЯ;

- УСЛУГИ ФОТОАТЕЛЬЕ И ФОТО- И КИНОЛАБОРАТОРИЙ;
- УСЛУГИ БАНЬ И ДУШЕВЫХ, ПАРИКМАХЕРСКИХ;
- УСЛУГИ ПРЕДПРИЯТИЙ ПО ПРОКАТУ;
- РИТУАЛЬНЫЕ, ОБРЯДОВЫЕ УСЛУГИ.

Система информации потребителей об их правах обеспечивается обязательной информацией, предусмотренной Законом о защите прав потребителей, а также путем проведения консультаций, семинаров государственными, муниципальными органами и общественными организациями потребителей, изданием соответствующих журналов и другой литературы и т.п.

Система просвещения включает в себя также предоставление изготовителем (исполнителем), продавцом потребителю необходимой и доступной информации о правах потребителей в наглядной и доступной форме.

- Потребителям услуг должна быть предоставлена информация в наглядной и доступной форме о наименовании организации, месте ее нахождения (юридический адрес) и режиме работы, информация о лицензии, если вид деятельности, осуществляемой исполнителем, подлежит лицензированию.

- Потребитель вправе потребовать возмещения причиненных убытков и компенсации морального вреда в случае некачественного оказания услуг.

- Потребителям должны предоставить возможность ознакомиться с перечнем оказываемых услуг; обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги (работы); сроки оказания услуг; цены на оказываемые услуги.

- Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу) в сроки, предусмотренные договором. В договоре делается отметка о фактической дате оказания услуги (выполнения работы).

- Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве услуги (работы) исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), пригодную для целей, для которых услуга (работа) такого рода обычно используется.

- За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору об оказании услуг (выполнении работ) исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и договором.

- В случае обнаружения недостатков оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- ✓ безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (выполненной работы);
- ✓ соответствующего уменьшения цены оказанной услуги (выполненной работы);
- ✓ безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- ✓ возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги (выполненной работы) своими силами или третьим лицом.

- Потребитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги (выполненной работы) исполнителем не устранены. Потребитель также вправе расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы), если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (выполненной работы) или иные существенные отступления от условий договора.

- Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги (выполненной работы). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В соответствии со ст. 2 Федерального закона «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» в случае оказания услуг населению организации и индивидуальные предприниматели могут осуществлять наличные денежные расчеты с потребителями как с применением контрольно-кассовой техники, так и без при условии выдачи ими соответствующих бланков строгой отчетности. Порядок утверждения формы бланков строгой отчетности, приравненных к кассовым чекам, а также порядок их учета, хранения и уничтожения устанавливается Правительством Российской Федерации.