

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай нередко обращаются потребители с проблемами, возникающими в ходе оказания возмездной услуги по ремонту товара. В этой связи даем пояснения.

Отношения, вытекающие из договора бытового подряда и договора возмездного оказания бытовых услуг регулируются Правилами оказания бытовых услуг населению в РФ, утвержденными Постановлением Правительства РФ № 1025 от 15.08.1997г. (далее Правила), Законом РФ «О защите прав потребителей» (далее Закон).

При обращении к исполнителю за возмездной услугой по ремонту товара следует придерживаться следующего алгоритма:

### **Шаг 1. Выбор исполнителя**

Исполнителем может выступать либо индивидуальный предприниматель, либо юридическое лицо, деятельность которого обязательно должна быть зарегистрирована в установленном законом порядке.

Сведения об исполнителе размещаются на вывеске:

- фирменное наименование организации
  
- место ее нахождения ( юридический адрес)
  
- режим работы

- сведения о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего органа (для ИП).

***(п.2 Правил, ст.9 Закона РФ)***

## **Шаг 2. Получение достоверной информации об услуге, порядок заключения договора**

Исполнитель обязан сообщить потребителю до заключения договора:

необходимую и достоверную информацию об услуге, обеспечивающую возможность правильного выбора потребителя

***(п.1 ст.10 Закона РФ).***

Предоставить для ознакомления следующую информацию, которая должна находиться в удобном для обозрения месте:

- перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их предоставления;

- 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;
  
- настоящие 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);
  
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ).

Кроме того, исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

**(п. 3 Правил).**

## Обратить внимание!

Оказание возмездных услуг должны оформляться Договором. Договор об оказании услуги (выполнении работы) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

- фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);
  
- вид услуги (работы);
  
- цена услуги (работы);
  
- точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;
  
- отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;
  
- даты приема и исполнения заказа;
  
- гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации 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.

**Один экземпляр договора выдается исполнителем потребителю!**

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

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

При выборе субъекта, выполняющего услугу по ремонту, потребитель может столкнуться с противоречивой, вводящей в заблуждение информацией (например, на сайте исполнителя указано: «диагностика товара проводится бесплатно», а в договоре будет указано, что стоимость диагностики 800руб.). Далее при заключении договора может оказаться, что исполнитель в договоре не указал информацию о конкретной работе, которая будет производиться, отсутствует цена либо сроки выполнения работ, либо иная обязательная информация, указанная выше.

Рекомендуем потребителю всегда внимательно изучать документ, предлагаемый к подписи, так как подпись потребителя будет свидетельствовать о согласии со всеми пунктами договора.

При возникновении подобных обстоятельств в адрес исполнителя можно заявить претензионные требования о приведении в соответствие информации, являющейся недостоверной, противоречивой, вводящей потребителя в заблуждение и не позволяющей сделать правильный выбор услуги.

При отсутствии ответа или отрицательном ответе рекомендуем обращаться с жалобой в Управление Роспотребнадзора по Краснодарскому краю с приложением к жалобе копии претензионного требования к продавцу и его ответа (либо указания его отсутствия).

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

Надо знать! В ходе выполнения работ (оказания услуг) исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги, не определенные в договоре, в связи с чем, если услуга не заказывалась, но была оказана без надлежащего уведомления – потребитель вправе отказаться от ее оплаты, а если они уже были им оплачены – потребовать возврата уплаченной суммы!

#### ***(п.3 ст.16 Закона РФ)***

Имеет место ситуация, при которой исполнитель не проведя диагностики товара, устно согласовывает с потребителем перечень и стоимость предполагаемых работ. В дальнейшем при проведении работ оказывается, что обнаруживаются или иные недостатки, либо то, что стоимость производимых работ значительно превышает ту сумму, которая была оговорена изначально. Зачастую, стоимость подобного ремонта превышает стоимость самого товара.

Во избежание подобных ситуаций рекомендуем согласовывать в письменном виде перечень и стоимость предполагаемых работ после всесторонней, надлежащей диагностики товара.

Исполнитель, не предупредивший потребителя немедленно и в надлежащей форме, равно как предупредивший, но несвоевременно, не вправе впоследствии требовать расторжения договора и полного возмещения убытков.

Для сведения !

Без объяснения причин, в любое время, потребитель вправе отказаться от оказания услуг (выполнения работ), при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов, подтвержденных им документально.

Для этого необходимо вручить надлежащим образом исполнителю соответствующее заявление.

**(ст.32 Закона РФ)**

Следующей значимой проблемой, на которую следует обратить внимание, является передача потребителем товара на ремонт без выдачи исполнителем документа, подтверждающего факт передачи вещи.

В данном случае потребитель вынужден будет полагаться только на порядочность исполнителя, т.к. никаких доказательств передачи своей собственности в чужие руки у него нет.

Если исполнитель отказывается выдавать договор, подтверждающий намерение добросовестного его исполнения, то это сигнал к тому, что в дальнейшем могут возникнуть проблемы с данным исполнителем, и стоит задуматься об обращении к более добросовестному исполнителю.

Важно! Факт окончания выполнения работ (оказания услуг) оформляется приемо-сдаточным актом, с указанием объема выполненных исполнителем услуг, обнаруженных недостатках, и дополнительных повреждений (при их наличии в момент получения результата), что позволит в дальнейшем в суде оспорить некачественно выполненные исполнителем работы.

### **Ответственность исполнителя**

Необходимо обращать внимание на наличие гарантийных обязательств, установленных исполнителем на оказанную услугу/выполненную работу.

Помните, что наличие гарантийного срока на выполненные работы значительно упрощает реализацию права потребителя на безвозмездное устранение недостатков выполненной работы!

При обнаружении в течение гарантийного срока недостатков выполненной работы (оказанной услуги), необходимо обратиться к исполнителю с претензионным письмом с указанием обстоятельств, послуживших поводом к обращению и предъявлением одного из требований, предусмотренных ст.29 Закона РФ, пунктом 24 Правил, 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 в порядке, предусмотренном ст.17 Закона РФ.

Проконсультироваться со специалистами Роспотребнадзора по Республике Алтай



можно по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00 (в пятницу рабочий день до 16-45) по адресу: г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 173 или по телефону 8-(838822)-6-42-41.