

Сфера защита прав потребителей при оказании бытовых услуг населению является одной из важнейших. Ведь именно в эту сферу входят работы и услуги, с которыми мы сталкиваемся ежедневно. Бытовое обслуживание населения - выполнение работ и оказание услуг бытового характера.

Работой в целях применения Закона о защите прав потребителей №2300-1 от 07.02.1992 года предлагается считать действие (комплекс действий), имеющее материально выраженный результат и совершаемое исполнителем в интересах и по заказу потребителя на возмездной договорной основе.

Услуга - это действие (комплекс действий), совершаемое исполнителем в интересах и по заказу потребителя в целях, для которых услуга такого рода обычно используется, либо отвечающее целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении возмездного договора.

Основные нормативно-правовые акты, регламентирующие оказание бытовых услуг населению:

1. Гражданский кодекс РФ (глава 37 ГК РФ).
2. Закон Российской Федерации от 01.01.2001 г. № 000-1 «О защите прав потребителей».
3. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации».

К бытовым услугам относятся:

Пошив и ремонт обуви по индивидуальным заказам.

Пошив, ремонт одежды, головных уборов и корсетных изделий по индивидуальным заказам.

- Пошив, вязание и ремонт трикотажных изделий по индивидуальным заказам.
- Ремонт бытовых машин и приборов, ремонт и изготовление металлоизделий.
- Ремонт и техническое обслуживание транспортных средств, принадлежащих населению.
- Химчистка и крашение одежды и других изделий.
- Изготовление и ремонт мебели по индивидуальным заказам населения.
- Строительства и ремонт жилищ (квартир).
- Услуги фотостудий, фотографий, фото- и кинолабораторий.
- Услуги прачечных.
- Прочие производственные (материальные услуги).
- Услуги парикмахерских.
- Услуги бани и душей.
- Услуги проката.
- Прочие услуги.

При оказании бытовых услуг потребитель имеет право на:

1. **1. Информацию;**
2. **2. Качество;**
3. **3. Безопасность;**
4. **4. Возмещение ущерба.**

## 1. Информация

При обращении к исполнителю бытовых услуг, потребителю предоставляется полная достоверная информация об оказываемой услуге на русском языке (ст. 8 - ст. 11 Закона «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992 года, п. 2, 3, 4 Правил бытового обслуживания населения в РФ). Информация в обязательном порядке должна содержать:

- наименование организации (местонахождение организации);
- наименование оказываемых услуг;
- правила бытового обслуживания;
- образцы договоров (квитанций или иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);
- образцы (модели) изготавливаемых изделий, альбомы, журналы с моделями и т.д.

Вышеуказанная информация должна находиться в удобном для обозрения месте (например: информационный стенд для потребителя).

В соответствии п. 4 Правил бытового обслуживания населения в РФ, договор об оказании услуги (выполнении работы) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ).

***Договор должен содержать следующие сведения:***

- фирменное наименование и местонахождение организации-исполнителя;
- вид услуги;
- цену услуги;
- 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);
- дату приема и исполнения заказа;
- гарантийные сроки на результаты работы;
- должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

## **2. Качество**

В соответствии ст. 4 Закона о защите прав потребителей, исполнитель обязан оказать бытовую 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.

В случае обнаружения недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать (ст. 29 Закона о защите прав потребителей):

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- повторного выполнения работы;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьим лицом.

Потребитель вправе требовать возврата стоимости услуг и полного возмещения убытков, если недостатки оказанной услуги исполнителем не устранены, либо в если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Статьей. 35 Закона РФ "О защите прав потребителей" установлено, что если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

***Исполнитель обязан:***

- предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи);
- представить отчет об израсходовании материала и возвратить его остаток.

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.

Основной формой выражения несогласия с деятельностью исполнителя по поводу выполнения условий заказа, и качеством бытовой услуги является направление претензии в адрес исполнителя. Претензия оформляется в двух экземплярах один экземпляр передается исполнителю бытовых услуг (в руки либо почтой) второй экземпляр с отметкой о принятии претензии остается у потребителя. В претензии нужно указать одно из вышеуказанных требований.

В случае если исполнитель услуг отказывается у удовлетворения потребителя и не решается вопрос досудебном порядке. Потребитель вправе обратиться в Суд (согласно ст. 11 Гражданского кодекса РФ защита нарушенных прав граждан осуществляется судом).

С образцами исковых заявлений по защите прав потребителей, Вы можете ознакомиться на официальном сайте Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор): <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/torg/forms> (раздел: Справочник для потребителя - Примерные формы документов).

### **3. Безопасность.**

В соответствии ст. 7 Закона о защите прав потребителей, потребитель имеет право на то, чтобы оказанная бытовая услуга (работа) при обычных условиях использования была безопасна для жизни, здоровья потребителя и не причиняла вред имуществу потребителя.

В соответствии ст. 14 Закона о защите прав потребителей, вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

### **4. Возмещение ущерба (ст. 14 Закона о защите прав потребителей).**

Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков бытовой услуги (работы), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.

Согласно общим положениями гражданского законодательства, а именно ст. 1064

Гражданского Кодекса РФ, вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред. Таким образом, на основании вышеизложенных норм законодательства, потребитель вправе предъявить исполнителю (организация или индивидуальный предприниматель, оказывающие бытовые услуги) претензию о возмещении причиненного имущественного ущерба.