

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай пожаловался потребитель, с которым при оказании услуги по ремонту техники в Сервисном центре «Дом Хамелеона» не заключили договор, что не позволило потребителю полноценно отстоять свои нарушенные права.

На основании обращения специалистами Управления в Сервисном центре «Дом Хамелеона» проведена внеплановая проверка, в результате которой выявлены нарушения требований Закона РФ «О защите прав потребителей» и Правил бытового обслуживания населения в РФ. За выявленные нарушения индивидуальный предприниматель привлечен к административной ответственности в виде штрафа, предусмотренного Кодексом РФ об Административных правонарушениях. Одновременно индивидуальному предпринимателю выдано Предписание об устранении выявленных нарушений. В случае не исполнения требований Предписания материалы будут переданы в суд.

К сожалению, отсутствие договора при оказании бытовых услуг не редкость. Между тем, отсутствие договора лишает потребителей права на отстаивание своих прав на получение качественных услуг.

Потребители должны знать, что отношения в этой сфере регулируются Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» и «Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации», утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997г. № 1025. Знание законодательной базы является залогом получения желаемой услуги, качественно и вовремя выполненной заказанной работы.

До заключения договора, 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; 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.

После ознакомления с содержанием, стоимостью и порядком оказания услуг, заключается Договор.

В соответствии с требованиями пункта 4 Правил - 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 обычаям 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.

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

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.

Специалисты Управления Роспотребнадзора по РА рекомендуют потребителям:

- если в предлагаемом Вам Договоре, неустойка за нарушение срока выполнения обязательств указана ниже чем 3%, как указано в ст. 28 Закона о защите прав потребителей, потребуйте изменения данного пункта договора;

- обязательно укажите в договоре, что услуга (работа) считается выполненной только после подписания Акта выполненных работ (Акта приема оказанной услуги), либо подписания соответствующей графы, а все изменения условий Договора вносятся только в письменной форме, путем оформления Дополнительного соглашения подписанного обеими сторонами. Кроме того, на основании п. 19 Правил бытового обслуживания населения - при выдаче отремонтированной бытовой радиоэлектронной

аппаратуры, бытовых машин и приборов исполнитель обязан их осмотреть и продемонстрировать их работу. Включение, отключение или переключение бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов должно осуществляться легко, плавно, без задержек и повторных включений. Приборы, имеющие питание от электрической сети, должны быть проверены на необходимую величину сопротивления электрической изоляции.

- обязательно требуйте документ (квитанция, кассовый чек, отметка в договоре), подтверждающий факт оплаты за оказанную услугу.

Уважаемые потребители в случае возникновения вопросов при заключении договоров на оказание услуг (выполнение работ), Вы можете обратиться в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай, специалисты готовы дать Вам консультацию. Телефон «горячей линии» Роспотребнадзора по Республике Алтай: (38822)64241 работает по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00. По пятницам рабочий день сокращен до 16-45.