

С 1 января 2021 года вступает в силу постановление Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2020 г. № 1514 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения» (далее – Правила).

Правилами устанавливаются требования к доведению до потребителя во всех случаях необходимого объема информации, на основании которого должна быть обеспечена возможность осуществления правильного выбора работ и услуг.

Исполнитель помимо информации, доведение которой предусмотрено в соответствии со статьей 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", обязан довести до сведения потребителей также следующую информацию об оказываемых услугах (выполняемых работах):

перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), форм и (или) условий их предоставления;

указание на обозначение стандартов (при наличии), в соответствии с которыми оказываются услуги (выполняются 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);

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 льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ) в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Информация должна находиться в удобном и доступном для обозрения месте.

Также Правилами предусмотрены специальные требования к условиям договоров, заключаемых с гражданами. Особо оговаривается, что договор с потребителем должен содержать как цену, так и описание выполняемых работ или оказываемых услуг, информацию о реквизитах исполнителя, сроки выполнения заказа, должность и подпись лица, принявшего заказ.

Утвержденные Правила применяются ко всем видам бытового подряда (ремонт и изготовление швейных, меховых, ювелирных изделий, мебели, обуви, а также ремонт квартир, бытовой техники, мобильных телефонов, компьютеров, планшетов и т.п.), а также к различного рода возмездным услугам (если их оказание не урегулировано иными нормативными правовыми актами), таким как услуги химчисток, парикмахерских, салонов красоты, бань, саун и т.п.).

В случае неразмещения для ознакомления в удобном и доступном месте необходимой информации (например, о цене услуг), невыдачи экземпляра договора потребителю, включения в него ущемляющих права потребителей условий (например, о не возврате предоплаты по договору в случае отмены заказа), отказа продемонстрировать результаты ремонта бытовой техники и аппаратуры при ее приемке - потребители могут оставить соответствующую запись в книге отзывов и предложений, а также обратиться в Роспотребнадзор, который уполномочен осуществлять контроль (надзор) за исполнением указанных Правил.