

БЫТОВЫЕ УСЛУГИ.

НАРУШЕНИЕ СРОКОВ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ.

Исполнитель обязан осуществить выполнение работы в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ или договором о выполнении работ (п.1 ст.27 Закона о защите прав потребителей)

ЕСЛИ НАРУШЕНЫ СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ, ПОТРЕБИТЕЛЬ ВПРАВЕ ПРЕДЪЯВИТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ:

1. Назначить исполнителю новый срок.

Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы указываются в договоре о выполнении работы.

2. Поручить выполнение работы третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов. Все расходы необходимо подтверждать документально.

3. Потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги).



4. Отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги). При отказе от исполнения договора о выполнении работы исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу.



5. В случае нарушения установленных сроков выполнения работы потребитель вправе потребовать выплату неустойки.

Исполнитель, нарушивший срок, уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку в размере 3-х % от цены выполнения работы.

БЫТОВЫЕ УСЛУГИ.

ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ С НЕДОСТАТКАМИ.

Исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу), качество которого соответствует договору (п.1 ст.4 Закона о защите прав потребителей)

ПОТРЕБИТЕЛЬ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕДОСТАТКОВ ВЫПОЛНЕННОЙ РАБОТЫ ВПРАВЕ ПО СВОЕМУ ВЫБОРУ ПОТРЕБОВАТЬ:

1. Безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

2. Соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);



3. Безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

4. Возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами

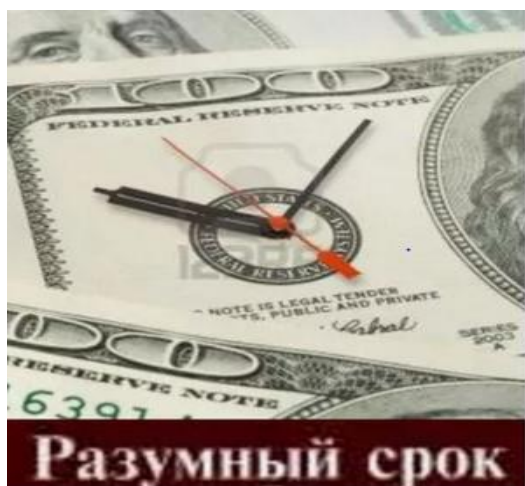
Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы не устранены исполнителем или обнаружен существенный недостаток.

БЫТОВЫЕ УСЛУГИ.

СРОКИ УСТРАНЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ ВЫПОЛНЕННОЙ РАБОТЫ.

Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем.

Назначенный потребителем срок устранения недостатков товара указывается в договоре или в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем



СРОКИ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ.

Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу, о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами, о возврате уплаченной за работу денежной суммы и возмещении убытков подлежат удовлетворению **в десятидневный срок** со дня предъявления соответствующего требования.

ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА ОТКАЗ ОТ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА О ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

БЫТОВЫЕ УСЛУГИ.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ ЗАКАЗЕ МЕБЕЛИ.

1. Изучите репутацию производителя: почитайте отзывы о компании, посмотрите примеры выполненных работ, оцените опыт работы на рынке

2. Четко сформулируйте свои требования: какую мебель вы хотите, какие функции она должна выполнять, какой стиль предпочитаете.



3. Оцените качество материалов и фурнитуры.

4. Ознакомьтесь с договором: внимательно изучите договор, обратите внимание на условия гарантии, сроки выполнения, порядок оплаты, ответственность сторон.

5. Доверьте производить замеры производителю.

6. Контролируйте процесс изготовления: при необходимости, интересуйтесь ходом выполнения заказа, задавайте вопросы производителю.



7. Примите готовую мебель: после изготовления мебели проверьте ее соответствие заявленным требованиям, убедитесь в качестве сборки.

БЫТОВЫЕ УСЛУГИ.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ СДАЧЕ АВТОМОБИЛЯ В РЕМОНТ.

Оформление документов: всегда требуйте заключения договора или оформления заказ-наряда, в котором должны быть указаны сроки ремонта, стоимость работ и запчастей, а также гарантийные обязательства

Состояние автомобиля: перед передачей автомобиля в ремонт, сделайте фотографии или видео, чтобы зафиксировать его состояние.



Гарантия: требуйте гарантийный талон на выполненные работы и замененные запчасти. В талоне должны быть четко прописаны сроки гарантии и условия ее предоставления.



Акт приема-передачи: при приеме автомобиля из ремонта, внимательно проверьте выполненные работы и подпишите акт приема-передачи. Если есть претензии, зафиксируйте их в акте

Претензия: если вы обнаружили некачественный ремонт, первым делом составьте письменную претензию в автосервис. Укажите в ней все недостатки и требуйте их устранения

Независимая экспертиза: если автосервис отказывается устранять недостатки, проведите независимую экспертизу, которая подтвердит факт некачественного ремонта и обращайтесь в суд.

На что необходимо обратить внимание при заказе мебели. Основные рекомендации потребителям

Все чаще люди предпочитают вместо покупки уже готовой мебели, заказать ее изготовление под свои предпочтения и параметры (по индивидуальному заказу). И, безусловно, каждому заказчику хочется, чтобы такая мебель служила долгое время и радовала своим качеством, создавая комфорт и уют в помещении.

К сожалению, очень часто к нам обращаются граждане, права которых нарушены исполнителем как на стадии изготовления мебели, так и после приемки результатов работ (мебели). И не во всех случаях потребитель вправе предъявить желаемое требование, иногда только по причине того, что на стадии оформления заказа (договора) должным образом не отнесся к его условиям.

Анализируя обращения граждан, можно выделить несколько основных проблем возникающих в данной сфере:

- некачественное изготовление (установка) мебели;
- нарушение сроков изготовления (установки) мебели.

В данной статье хотелось бы поделиться базовыми рекомендациями, которыми следует руководствоваться при заказе мебели.

Правоотношения между заказчиком и исполнителем в сфере выполнения работ по изготовлению мебели, регулируются Гражданским кодексом РФ, Законом «О защите прав потребителей», Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 21 сентября 2020 г. № 1514, Техническим Регламентом Таможенного союза ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции».

Безусловно, первое, на что необходимо обратить внимание при заказе мебели – это выбор исполнителя. Организаций, которые предлагают изготовить мебель, судя по количеству рекламных объявлений в СМИ, достаточно много. При выборе Исполнителя, рекомендуем ознакомиться с реальными отзывами потребителей, образцами изготовленной мебели и только потом сделать окончательный выбор.

Для удобства потребителей некоторые организации предлагают заключить договор на изготовление прямо на дому у потребителя, тут же произвести замеры и нарисовать эскиз, дабы не тратить драгоценное время потребителя на поездку до офиса или магазина исполнителя. А оплату за заказ просят перевести просто на карту физического лица или отдать наличкой, за отдельную скидку на заказ, при этом документы об оплате могут не выдаваться. Таким образом, зачастую потребитель не знает, кто в действительности является исполнителем по договору, а сам договор может не содержать необходимой информации об исполнителе.

В таком случае без информации о ИНН или ОГРН (ОГРНИП) сложно точно сказать зарегистрирована ли организация в качестве юр.лица, индивидуального предпринимателя или самозанятого в налоговом органе.

Обращаем Ваше внимание, прежде чем оформлять заказ необходимо узнать информацию об Исполнителе, который должен предоставить Вам информацию не только о своем фирменном наименовании, но и информацию:

- о государственной регистрации юр.лица или ИП (ОГРН,ОГРНИП), месте нахождения (адресе), режиме работы, перечне оказываемых услуг (выполняемых работ), форм и (или)

условий их предоставления; указание на обозначение стандартов (при наличии), в соответствии с которыми оказываются услуги (выполняются работы).

Кроме того, Исполнитель по вашему требованию должен предоставить Вам образцы (модели) изготавливаемых изделий либо их эскизы и образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ).

Помните! Если до оформления заказа Исполнитель отказывается предоставить Вам какую-либо вышеуказанную информацию не заключайте договор с такой организацией, даже если она предлагает самую приемлемую для Вас цену.

До подписания договора рекомендуем взять образец договора для более тщательного ознакомления дома, прочитав договор в спокойной обстановке, Вы сможете обратить внимание на все пункты, которые Вас не устраивают.

На практике же, потребители чаще всего начинают читать договор и осознавать чего в нем не хватает или что их не устраивает, только после того, как у них появились претензии к Исполнителю. При этом именно договор – является соглашением сторон и определяет все существенные условия, которые не определены действующим законодательством, а именно: предмет договора (виды работ, объект), цена и порядок оплаты работы, сроки выполнения работ, гарантийные обязательства.

Второе, на что необходимо обратить внимание потребителя, при оформлении заказа, это на необходимость оформления эскиза (проекта) мебели, который должен содержать все возможные размеры и иные необходимые характеристики изделия. Кроме этого, эскиз должен быть согласован (подписан) обеими сторонами, в противном случае (например, мебель изготовлена не по тем размерам, которые указаны в эскизе), будет трудно доказать Вашу правоту.

Рекомендуем также, чтобы замер помещения, в котором будет располагаться Ваша будущая мебель, производился фирмой исполнителем, и ни в коем случае не Вами самостоятельно. Если замер и эскиз мебели выполнен исполнителем, то ответственность за неправильно произведенный замер помещения и неправильно выполненный эскиз мебели несет исполнитель. Если же замеры производились потребителем (Вами) самостоятельно, то Исполнитель не несет ответственности за неправильно произведенные замеры.

Не забывайте, любые устные обещания Исполнителя, если они не зафиксированы письменно в договоре, зависят от добросовестности Исполнителя и чаще всего остаются неисполненными.

Третье, что необходимо помнить, договор должен быть оформлен в письменной форме.

Один экземпляр договора об оказании услуг (выполнении работ) выдается исполнителем потребителю.

Обращаем Ваше внимание! Если Вы заказываете изготовление мебели, то в предмете договора должно быть прописано о том, что Исполнитель обязуется изготовить конкретный товар, а не только передать в собственность потребителя, вне зависимости от того как называется договор. Это будет иметь значение, если Исполнитель нарушит сроки изготовления мебели, либо изготовит мебель с недостатками.

От предмета договора, зависит размер неустойки, которую потребитель имеет право требовать в случае нарушения срока изготовления или выполнения работ ненадлежащим образом. Так, например, если с Вами действительно заключен договор на изготовление мебели, размер неустойки в случае нарушения сроков выполнения работ будет 3%, если

же Вы заключили договор купли-продажи, то сможете требовать неустойку только 0,5% за каждый день просрочки.

Немаловажное значение играет и цена договора, она может быть указана отдельно за каждый вид работ, а может быть определена за весь заказ полностью, поэтому рекомендуем уделить отдельное внимание данному условию. Так как от стоимости работ или общей цены заказа, если стоимость отдельного вида выполнения работ не определена, осуществляется расчет неустоек за нарушение прав потребителей.

Помните! Если в договоре на выполнение работ по изготовлению мебели прописан размер неустойки в меньшем размере, чем предусмотрено действующим законодательством, так, например, Исполнители часто прописывают размер неустойки (0,1% или 0,01% от стоимости работ за каждый день просрочки), то данное условие можно признать недействительным условием, ущемляющим права потребителя и произвести расчет по размеру установленному действующим законодательством. В соответствии с п. 2 статьи 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992 г. (далее Закон «О защите прав потребителей») к недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителя, относятся в том числе - условия, которые уменьшают размер законной неустойки.

Только после того, как Вы ознакомились с договором, Вам понятны все условия и Вы с ними полностью согласны, а также проверили и подписали эскиз, можно переходить к непосредственному подписанию договора.

Надеемся, что соблюдение вышеуказанных рекомендаций поможет потребителю столкнувшемуся с нарушениями Исполнителем Ваших прав, выйти из ситуации с наименьшими потерями и получить желаемый результат.

*Информация подготовлена специалистами
отделения по защите прав потребителей*

— консультационного центра

НАШИ КОНТАКТЫ: г. Иркутск,

ул. Трилиссера 51, каб. 113

тел.: 8 (395-2) 22-23-88,

ул. Пушкина 8, каб. 101,

тел.: 8 (395-2) 63-66-22,

E-mail: zpp@sesoirkutsk.ru

К сожалению, очень часто к нам обращаются граждане, права которых нарушены исполнителем как на стадии изготовления мебели, так и после приемки результатов работ (мебели). И не во всех случаях потребитель вправе предъявить желаемое требование, иногда только по причине того, что на стадии оформления заказа (договора) должным образом не отнесся к его условиям.

Анализируя обращения граждан, можно выделить несколько основных проблем возникающих в данной сфере:

- некачественное изготовление (установка) мебели;
- нарушение сроков изготовления (установки) мебели.

В данной памятке хотелось бы поделиться базовыми рекомендациями, которыми следует руководствоваться при заказе мебели.

Безусловно, первое, на что необходимо обратить внимание при заказе мебели – это выбор исполнителя. Организаций, которые предлагают изготовить мебель, судя по количеству рекламных объявлений в СМИ, достаточно много. При выборе Исполнителя, рекомендуем ознакомиться с реальными отзывами потребителей, образцами изготовленной мебели и только потом сделать окончательный выбор.

Для удобства потребителей некоторые организации предлагают заключить договор на изготовление прямо на дому у потребителя, тут же произвести замеры и нарисовать эскиз, дабы не тратить драгоценное время потребителя на поездку до офиса или магазина исполнителя. А оплату за заказ просят перевести просто на карту физического лица

или отдать наличкой, за отдельную скидку на заказ, при этом документы об оплате могут не выдаваться. Таким образом, зачастую потребитель не знает, кто в действительности является исполнителем по договору, а сам договор может не содержать необходимой информации об исполнителе.

Обращаем Ваше внимание, прежде чем оформлять заказ необходимо узнать информацию об Исполнителе, который должен предоставить Вам информацию не только о своем фирменном наименовании, но и информацию:

- о государственной регистрации ю.лица или ИП (ОГРН, ОГРНИП), месте нахождения (адресе), режиме работы, перечне оказываемых услуг (выполняемых работ), форм и (или) условий их предоставления; указание на обозначение стандартов (при наличии), в соответствии с которыми оказываются услуги (выполняются работы).

Кроме того, Исполнитель по вашему требованию должен предоставить Вам образцы (модели) изготавливаемых изделий либо их эскизы и образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ).

Помните! Если до оформления заказа Исполнитель отказывается предоставить Вам какую-либо вышеуказанную информацию не заключайте договор с такой организацией, даже если она предлагает самую приемлемую для Вас цену.

Второе, на что необходимо обратить внимание потребителя, при оформлении заказа, это на необходимость оформления эскиза (проекта) мебели, который должен содержать все возможные размеры и иные

необходимые характеристики изделия. Кроме этого, эскиз должен быть согласован (подписан) обеими сторонами, в противном случае (например, мебель изготовлена не по тем размерам, которые указаны в эскизе), будет трудно доказать Вашу правоту.

Рекомендуем также, чтобы замер помещения, в котором будет располагаться Ваша будущая мебель, производился фирмой исполнителем, и ни в коем случае не Вами самостоятельно. Если замер и эскиз мебели выполнен исполнителем, то ответственность за неправильно произведенный замер помещения и неправильно выполненный эскиз мебели несет исполнитель. Если же замеры производились потребителем (Вами) самостоятельно, то Исполнитель не несет ответственности за неправильно произведенные замеры.

Третье, что необходимо помнить, договор должен быть оформлен в письменной форме.

Один экземпляр договора об оказании услуг (выполнении работ) выдается исполнителем потребителю.

Обращаем Ваше внимание! Если Вы заказываете изготовление мебели, то в предмете договора должно быть прописано о том, что Исполнитель обязуется изготовить конкретный товар, а не только передать в собственность потребителя, вне зависимости от того как называется договор. Это будет иметь значение, если Исполнитель нарушит сроки изготовления мебели, либо изготовит мебель с недостатками.

От предмета договора, зависит размер неустойки, которую потребитель имеет право требовать в случае нарушения срока изготовления или выполнения работ

ненадлежащим образом. Так, например, если с Вами действительно заключен договор на изготовление мебели, размер неустойки в случае нарушения сроков выполнения работ будет 3%, если же Вы заключили договор купли-продажи, то сможете требовать неустойку только 0,5% за каждый день просрочки.

Помните! Если в договоре на выполнение работ по изготовлению мебели прописан размер неустойки в меньшем размере, чем предусмотрено действующим законодательством, так, например, Исполнители часто прописывают размер неустойки (0,1% или 0,01% от стоимости работ за каждый день просрочки), то данное условие можно признать недействительным условием, ущемляющим права потребителя и произвести расчет по размеру установленному действующим законодательством. В соответствии с п. 2 статьи 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992 г. (далее Закон «О защите прав потребителей») к недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителя, относятся в том числе - условия, которые уменьшают размер законной неустойки.

Только после того, как Вы ознакомились с договором, Вам понятны все условия и Вы с ними полностью согласны, а также проверили и подписали эскиз, можно переходить к непосредственному подписанию договора.

Информация подготовлена специалистами консультационного центра по защите прав потребителей «ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области» с использованием СПС Консультант Плюс

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru .
г.Ангарск, кв-л 95, д.17, тел.8(395-5)67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово (обращаться в г.Иркутск)
г.Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А,тел. 8(395-53) 5-10-20, ffbuz-sayansk@yandex.ru
п.Залари (обращаться в г.Саянск, Иркутск)
г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел.8(395-30)2-10-20 ffbuz-tulun@yandex.ru ,
г.Нижнеудинск, ул.Аллейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru ,
г.Тайшет, ул.Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск, ул.Муханова, 20, тел.8(395-3) 42-57-50 ffbuz-bratsk@yandex.ru
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 12 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



Рекомендации потребителям при заказе мебели

Консультационный центр и пункты по защите прав потребителей

**Единый консультационный центр
Роспотребнадзора –
8-800-555-49-43**

В последнее время участились случаи распространения листовок с предложениями услуг по ремонту бытовой и компьютерной техники на дому. В объявлениях обычно говорится о быстром приезде мастера, проживающего поблизости, и низких ценах. Например, предлагается оперативный ремонт бытовой техники: холодильников, телевизоров, стиральных машин, а также широкий спектр компьютерных услуг, включая удаление вирусов, установку программ и настройку интернета.

К сожалению, при обращении к подобным мастерам потребители часто сталкиваются с недобросовестным обслуживанием и обманом. Передавая свою технику в руки непроверенных исполнителей, люди подвергают риску не только свои вещи, но и собственную безопасность.

В данной статье мы расскажем, на что стоит обратить внимание при ремонте бытовой техники.

Отношения в сфере бытового обслуживания регламентируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами бытового обслуживания населения, утвержденными постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 № 1514.

Потребители бытовых услуг имеют права на информацию, качество, безопасность, отказ от услуги и возмещение убытков.

Право на информацию

Исполнитель должен предоставить потребителю информацию о себе и своих услугах на русском языке.

Исполнитель – это организация, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Исполнитель обязан до заключения договора предоставить потребителю в доступном месте достоверную информацию об услугах/работах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, а именно:

- перечень услуг/работ и формы их оказания.
- цены на услуги/работы, материалы и порядок оплаты.
- гарантийные сроки (если установлены).
- сроки оказания услуг/работ.
- образцы договоров и других документов.

Исполнитель обязан предоставлять информацию, в том числе при обслуживании вне постоянного места нахождения. При оказании услуг/выполнении работ Исполнитель **обязан оформить в письменной форме договор**, содержащий следующие сведения:

- об исполнителе:
 - для юридического лица** - наименование и место нахождения (адрес) организации;
 - для индивидуального предпринимателя** - фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о государственной регистрации), идентификационный номер налогоплательщика;
- 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 работ, установленные законом, договором или обычаем делового оборота;
- должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Один экземпляр договора об оказании услуг (выполнении работ) выдается исполнителем потребителю.

Договор об оказании услуг (выполнении работ) в отношении услуги (работы), исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться также путем выдачи кассового чека, билета и др.

Сохраняйте все документы по ремонту (договор, акт выполненных работ, чеки), они могут пригодиться при возникновении споров.

Обращаем внимание, если ремонт техники выполняет «самозанятый», то на эти услуги распространяется закон о защите прав потребителей. Это значит, что потребитель может отстаивать свои права в суде, если «самозанятый» нарушил этот закон или другие правила, касающиеся защиты прав потребителей. Однако, если ремонт выполняет частное лицо, то закон о защите прав потребителей не действует.

Справочно: проверить статус «самозанятого» возможно с помощью публичного сервиса ФНС России «Проверка статуса налогоплательщика налога на профессиональный доход (самозанятого)» указав ИНН физического лица.

Право на качество

Исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору. Если в нём нет условий о качестве, то услуга должна быть пригодной для целей, для которых она обычно используется.

Право на отказ и возмещение убытков

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы и потребовать полного возмещения убытков, если, в том числе им обнаружены существенные недостатки выполненной работы или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы.

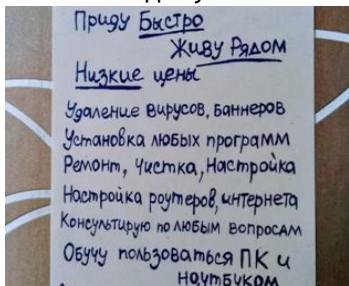
В случае утраты или повреждения материал (вещи) исполнитель обязан в течение трех дней заменить его аналогичным, или при отсутствии аналога, возместить двукратную стоимость материала и понесённые расходы. Стоимость определяется на день удовлетворения требования или вынесения решения суда. Цена материала фиксируется в договоре или ином документе.

В случае некачественного ремонта или возникновения иных спорных ситуаций потребителю необходимо обратиться к Исполнителю с претензией. В случае отказа Исполнителя в добровольном порядке удовлетворить заявленные требования, потребитель вправе обратиться в суд для защиты своих прав.

*Информация подготовлена специалистами
Консультационного центра по защите прав
потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Иркутской области»*

НАШИ КОНТАКТЫ: г. Иркутск,
ул. Трилиссера 51, каб. 113 тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
ул. Пушкина 8, каб. 101, тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
E-mail: zpp@sesoirk.irkutsk.ru

В последнее время участились случаи распространения листовок с предложениями услуг по ремонту бытовой и компьютерной техники на дому.



В объявлениях обычно говорится о быстром приезде мастера, проживающего поблизости, и низких ценах.

Например, предлагается оперативный ремонт бытовой техники: холодильников, телевизоров, стиральных машин, а также широкий спектр компьютерных услуг, включая удаление вирусов, установку программ и настройку интернета.

К сожалению, при обращении к подобным мастерам потребители часто сталкиваются с недобросовестным обслуживанием и обманом. Передавая свою технику в руки непроверенных исполнителей, люди подвергают риску не только свои вещи, но и собственную безопасность.

В данной памятке мы расскажем, на что стоит обратить внимание при ремонте бытовой техники.

Отношения в сфере бытового обслуживания регламентируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами бытового обслуживания населения, утвержденными постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 № 1514.

Потребители бытовых услуг имеют права на информацию, качество, безопасность, отказ от услуги и возмещение убытков.

Право на информацию

Исполнитель должен предоставить потребителю информацию о себе и своих услугах на русском языке.

Исполнитель - это организация, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Исполнитель обязан до заключения договора предоставить потребителю в доступном месте достоверную информацию об услугах/работах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, а именно:

- ✓ перечень услуг/работ и формы их оказания;
- ✓ цены на услуги/работы, материалы и порядок оплаты;
- ✓ гарантийные сроки (если установлены);
- ✓ сроки оказания услуг/работ;
- ✓ образцы договоров и других документов.

Исполнитель обязан предоставлять информацию, в том числе при обслуживании вне постоянного места нахождения.

При оказании услуг/выполнении работ Исполнитель **обязан оформить в письменной форме договор**, содержащий следующие сведения:

- ✓ об исполнителе:

для юридического лица

место нахождения (адрес) организации;

для индивидуального предпринимателя

- фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о государственной регистрации), идентификационный номер налогоплательщика;

- ✓ 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 работ, установленные законом, договором или обычаем делового оборота;
- ✓ должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Один экземпляр договора об оказании услуг (выполнении работ) выдается исполнителем потребителю.

Договор на услугу, оказываемую в присутствии потребителя, может оформляться кассовым чеком, билетом и т.п.

Сохраняйте все документы по ремонту (договор, акт выполненных работ, чеки), они могут пригодиться при возникновении споров.

Обращаем внимание, если ремонт техники выполняет «самозанятый», то на эти услуги распространяется закон о защите прав потребителей. Это значит, что потребитель может отстаивать свои права в суде, если «самозанятый» нарушил этот закон или другие правила, касающиеся защиты прав потребителей. Однако, если ремонт выполняет частное лицо, то закон о защите прав потребителей не действует.

Справочно: проверить статус «самозанятого» возможно с помощью публичного сервиса ФНС России «Проверка статуса налогоплательщика налога на профессиональный доход (самозанятого)» указав ИНН физического лица.

Право на качество

Исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору. Если в нём нет условий о качестве, то услуга должна быть пригодной для целей, для которых она обычно используется.

Право на отказ и возмещение убытков

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы и потребовать полного возмещения убытков, если, им обнаружены существенные недостатки выполненной работы или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы.



В случае утраты или повреждения материал (вещи) исполнитель обязан в течение трех дней заменить его аналогичным, или при отсутствии аналога, возместить двукратную стоимость материала и понесённые расходы. Стоимость определяется на день удовлетворения требования или вынесения решения суда. Цена материала фиксируется в договоре или ином документе.

В случае некачественного ремонта или возникновения иных спорных ситуаций потребителю необходимо обратиться к Исполнителю с претензией. В случае отказа Исполнителя в добровольном порядке удовлетворить заявленные требования, потребитель вправе обратиться в суд для защиты своих прав.

*Информация подготовлена
с использованием СПС Консультант Плюс и открытых
данных из сети Интернет*

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru
г.Ангарск, кв-л 95, д.17, тел. 8(395-5)67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово (обращаться в г.Иркутск)
г.Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А,тел. 8(395-53) 5-10-20, ffbuz-sayansk@yandex.ru
п.Залари (обращаться в г.Саянск)
г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел.8(395-30)2-10-20 ffbuz-tulun@yandex.ru ,
г.Нижнеудинск, ул.Аллейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru ,
г.Тайшет, ул.Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск, ул.Муханова, 20, тел.8(395-3) 42-57-50 ffbuz-bratsk@yandex.ru
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 12 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

эпидемиологии в Иркутской области»



Ремонт бытовой техники: как избежать неприятностей с "мастером на дому"

Консультационный центр и пункты
по защите прав потребителей

Единый консультационный центр
Роспотребнадзора -
8-800-555-49-43

Что необходимо знать при обращении в автосервис

При выборе автосервиса необходимо обратить внимание на то, какую информацию может получить потребитель самостоятельно, например, что указано на вывеске, какую информацию можно получить по требованию, и как оформляются необходимые документы.

Законодательно закреплено, что любой автосервис (исполнитель), обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. **Указанная информация должна быть размещена на вывеске. Если услуги по ремонту оказывает индивидуальный предприниматель, то он обязан предоставить информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.**

Перед тем как заключить договор на оказание услуг по ремонту автомобиля, автосервис (исполнитель) обязан предоставить потребителю необходимую достоверную информацию об оказываемых услугах (выполняемых работах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Оказание услуг (выполнение работ) производится по предварительной заявке или без нее.

Заявка на оказание услуги (выполнение работы) может подаваться потребителем в письменной форме, а также устно (по телефону).

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ! Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего личность, а также документов, удостоверяющих право собственности на автотранспортное средство (свидетельство о регистрации, паспорт автотранспортного средства, справка-счет). При сдаче в ремонт отдельных составных частей автотранспортного средства, не являющихся номерными, предъявления указанных документов не требуется.

Договор заключается в письменной форме (заказ-наряд, квитанция или иной документ) и должен содержать следующие сведения:

- фирменное наименование (наименование) и место нахождения (юридический адрес) организации - исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации); фамилия, имя, отчество, телефон и адрес потребителя; дата приема заказа, сроки его исполнения; цена оказываемой услуги (выполняемой работы), а также порядок ее оплаты; марка, модель автотранспортного средства, государственный номерной знак, номера основных агрегатов; цена автотранспортного средства, определяемая по соглашению сторон; перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), перечень запасных частей и материалов, предоставленных исполнителем, их стоимость и количество; перечень запасных частей и материалов, предоставленных потребителем; гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены; должность, фамилия, имя, отчество лица, принимающего заказ (оформляющего договор), его подпись, а также подпись потребителя; другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ).

ВАЖНО!!! Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги (выполнять работы) за плату, а также обуславливать оказание одних услуг (выполнение работ) обязательным исполнением других.

Часто возникают ситуации, когда потребитель приезжает в автосервис забрать свой автомобиль с ремонта, а исполнитель требует доплатить еще какую-то часть суммы в

связи с тем, что в процессе выполнения ремонтных работ стало очевидно, что требуются дополнительные работы, которые были выполнены без согласия потребителя. В этом случае потребитель вправе отказаться от оплаты оказанных без его согласия услуг (выполненных работ), а если они уже оплачены, - потребовать возврата уплаченных за них сумм.

Порядок расчетов и цена за оказанную услугу (выполненную работу) определяется соглашением между исполнителем и потребителем и указывается в договоре.

На оказание услуги (выполнение работы), предусмотренной договором, может быть составлена смета. **Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно. Смета может быть приблизительной или твердой.**

Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель – ее уменьшения.

Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы только при существенном возрастании стоимости запасных частей и материалов, предоставляемых исполнителем (а также оказываемых ему третьими лицами услуг), которое нельзя было предусмотреть при заключении договора.

Увеличение приблизительной сметы может произойти в случае возникновения необходимости оказания дополнительных услуг (выполнения дополнительных работ) и как следствие, существенного превышения по этой причине приблизительной сметы. В этом случае исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласия на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора.

Если вы столкнулись в нарушении Ваших прав или у Вас возникла спорная ситуация с автосервисом, вы всегда можете обратиться за консультацией, составлением претензии или искового заявления в суд к специалистам отделения по защите прав потребителей - консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области».

*Информация подготовлена специалистами
Консультационного центра по защите прав
потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Иркутской области» с СПС Консультант Плюс*

*НАШИ КОНТАКТЫ: г. Иркутск,
ул. Трилиссера 51, каб. 113 тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
ул. Пушкина 8, каб. 101, тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru*

При выборе автосервиса необходимо обратить внимание на то, какую информацию может получить потребитель самостоятельно, например, что указано на вывеске, какую информацию можно получить по требованию, и как оформляются необходимые документы.

Законодательно закреплено, что любой автосервис (исполнитель), обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Указанная информация должна быть размещена на вывеске. Если услуги по ремонту оказывает индивидуальный предприниматель, то он обязан предоставить информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

Перед тем как заключить договор на оказание услуг по ремонту автомобиля, автосервис (исполнитель) обязан предоставить потребителю необходимую достоверную информацию об оказываемых услугах (выполняемых работах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Оказание услуг (выполнение работ) производится по предварительной заявке или без нее.

Заявка на оказание услуги (выполнение работы) может подаваться потребителем в письменной форме, а также устно (по телефону).

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ! Договор заключается при предъявлении потребителем документа,

удостоверяющего личность, а также документов, удостоверяющих право собственности на автотранспортное средство (свидетельство о регистрации, паспорт автотранспортного средства, справка-счет). При сдаче в ремонт отдельных составных частей автотранспортного средства, не являющихся номерными, предъявления указанных документов не требуется.

Договор заключается в письменной форме (заказ-наряд, квитанция или иной документ) и должен содержать следующие сведения:

- фирменное наименование (наименование) и место нахождения (юридический адрес) организации - исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации); фамилия, имя, отчество, телефон и адрес потребителя; дата приема заказа, сроки его исполнения; цена оказываемой услуги (выполняемой работы), а также порядок ее оплаты; марка, модель автотранспортного средства, государственный номерной знак, номера основных агрегатов; цена автотранспортного средства, определяемая по соглашению сторон; перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), перечень запасных частей и материалов, предоставленных исполнителем, их стоимость и количество; перечень запасных частей и материалов, предоставленных потребителем; гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены; должность, фамилия, имя,

отчество лица, принимающего заказ (оформляющего договор), его подпись, а также подпись потребителя; другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ).

ВАЖНО!!! Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги (выполнять работы) за плату, а также обуславливать оказание одних услуг (выполнение работ) обязательным исполнением других.

Часто возникают ситуации, когда потребитель приезжает в автосервис забрать свой автомобиль с ремонта, а исполнитель требует доплатить еще какую-то часть суммы в связи с тем, что в процессе выполнения ремонтных работ стало очевидно, что требуются дополнительные работы, которые были выполнены без согласия потребителя. В этом случае потребитель вправе отказаться от оплаты оказанных без его согласия услуг (выполненных работ), а если они уже оплачены, - потребовать возврата уплаченных за них сумм.

Порядок расчетов и цена за оказанную услугу (выполненную работу) определяется соглашением между исполнителем и потребителем и указывается в договоре.

На оказание услуги (выполнение работы), предусмотренной договором, может быть составлена смета. Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно. Смета может быть приблизительной или твердой.

Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель – ее уменьшения.

Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы только при существенном возрастании стоимости запасных частей и материалов, предоставляемых исполнителем (а также оказываемых ему третьими лицами услуг), которое нельзя было предусмотреть при заключении договора.

Увеличение приблизительной сметы может произойти в случае возникновения необходимости оказания дополнительных услуг (выполнения дополнительных работ) и как следствие, существенного превышения по этой причине приблизительной сметы. В этом случае исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласия на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора.

*Информация подготовлена специалистами
консультационного центра по защите прав
потребителей «ФБУЗ «Центр гигиены и
эпидемиологии в Иркутской области» с
использованием СПС Консультант Плюс*

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилисера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru .
г.Ангарск, кв-л 95, д.17, тел.8(395-5)67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово (обращаться в г.Иркутск)
г.Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А,тел. 8(395-53) 5-10-20, ffbuz-sayansk@yandex.ru
п.Залари (обращаться в г.Саянск, Иркутск)
г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел.8(395-30)2-10-20 ffbuz-tulun@yandex.ru ,
г.Нижнеудинск, ул.Аллейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru ,
г.Тайшет, ул.Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск, ул.Муханова, 20, тел.8(395-3) 42-57-50 ffbuz-bratsk@yandex.ru
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 12 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Иркутской области»**



**Что необходимо знать при
обращении в автосервис.**

**Консультационный центр и пункты
по защите прав потребителей**

**Единый консультационный центр
Роспотребнадзора –
8-800-555-49-43**