Автор: adm
25.03.2020 06:16 - Обновлено 25.03.2020 06:17

Права и обязанности потребителей бытовых услуг

Сфера защиты 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, например, ремонт бытовой техники, изготовление мебели, ювелирных изделий, химчистка, и прочие услуги.

Отношения в этой сфере регулируются Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 года № 2300-I «О защите прав потребителей» и Правилами бытового обслуживания населения, утв. постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. N 1025. Знание законодательной базы будет являться залогом получения желаемой услуги, качественно и вовремя выполненной заказанной работы.

Ознакомление с правовыми аспектами данных правоотношений следует начать с определения понятий «потребитель» и «исполнитель».

Под «потребителем» понимается гражданин, имеющий намерение заказать, либо заказывающий или использующий работы (услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Под «исполнителем» понимается организация, независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Договор об оказании услуги (выполнения работы) оформляется в письменной форме (квитанция или иной документ).

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.

Наиболее распространенными нарушениями законодательства о защите прав потребителей при осуществлении деятельности в сфере предоставления бытовых услуг являются бездействия исполнителей по обеспечению потребителей полной и достоверной информацией об исполнителе и оказываемых услугах!

После ознакомления с содержанием, стоимостью и порядком оказания услуг, заключается договор. Он должен содержать следующие сведения:

- 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.

Обязанностью потребителя в свою очередь является оплата оказываемых услуг в сроки и в порядке, которые указаны в договоре.

Потребитель обязан оплатить выполненную работу после ее окончательной сдачи

исполнителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора полностью или путем выдачи аванса.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов.

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.

В случае обнаружения недостатков оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (выполненной работы);

- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги (выполненной работы);

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

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги (выполненной работы) своими силами или третьим лицом.

Основной формой выражения несогласия с деятельностью исполнителя по поводу

выполнения условий заказа, качеством услуги, является направление претензии в адрес исполнителя.

Предприниматели, по возникающим вопросам, могут обратиться в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю в Славянском, Красноармейском и Калининском районах по адресу: г. Славянск-на-Кубани, ул. Дзержинского, 243, тел.(факс): 8(86146), 4-42-16.

Информация предоставлена Территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю в Славянском, Красноармейском и Калининском районах 25.03.2020 г.