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

Новые Правила устанавливают требования к доведению до потребителя необходимой информации о работах и услугах и заключению договоров, порядок оплаты услуг (работ), а также права потребителя в случае обнаружения недостатков.

Исполнитель обязан довести до сведения потребителей следующую информацию:

* фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Указанная информация размещается на вывеске.
* 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.

Информация должна находиться в удобном и доступном для обозрения месте. **Обязательно наличие у исполнителя книги отзывов и предложений**, которая предоставляется потребителю по его требованию.

Также Правилами предусмотрены специальные требования к оформлению договоров, заключаемых с гражданами. Особо оговаривается, что помимо информации о реквизитах исполнителя, договор с потребителем должен содержать:

* описание выполняемых работ или оказываемых услуг;
* датыприема и исполнения заказа;
* гарантийные срокина результаты работы;
* точное наименование, описание и ценуматериалов;
* цену услуги (работы);
* отметку об оплате;
* должность и подпись лица, принявшего заказ;
* подпись потребителя и другие необходимые данные.

Договор об оказании услуг (выполнении работ) оформляется в письменной форме (например, в виде квитанции).

**В случае утраты договора изделие выдается на основании письменного заявления** потребителя по предъявлении им паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

В отношении услуги (работы), исполняемой в присутствии потребителя, договор может оформляться также путем выдачи кассового чека, билета и др.

На оказание услуги (выполнение работы), предусмотренной договором,

**может быть составлена твердая или приблизительная смета.** Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель - ее уменьшения, в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих выполнению услуг или необходимых для этого расходов.

**При возникновении необходимости выполнения дополнительных услуг** и по этой причине существенного превышения приблизительной цены работы **исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя**. Если потребитель не дал согласие на превышение цены работы, он вправе отказаться от исполнения договора (ст. 33 Закона РФ "О защите прав потребителей», ст. 709 Гражданского кодекса РФ). Исполнитель, своевременно  не предупре-дивший потребителя о необходимости

превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату работы (услуги) в пределах приблизительной сметы.

В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) **исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере 3% цены выполнения работы** (оказания услуги), а если цена не определена, исходя из общей цены заказа.

**Потребитель, обнаруживший после приемки работы недостатки (в том числе и скрытые)**, **обязан известить об этом исполнителя в разумный срок и вправе по своему выбору потребовать:**

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

- 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 выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

**Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора об оказании услуг (выполнения работ)** при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов (п.1 ст. 782 Гражданского кодекса РФ, ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей").

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.).

Контроль за исполнением Правил бытового обслуживания осуществляется органами Роспотребнадзора. В случае защиты нарушенных прав первоначально следует обращаться с письменной претензией к исполнителю и только после прохождения претензионной процедуры и, если конфликтная ситуация не разрешена, обратиться с письменным обращением в Роспотребнадзор и при необходимости с исковым заявлением в суд.

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии**

**в Кировской области»**

**Консультационный центр**

**для потребителей**

**г. Киров, 610000, ул. Свободы, д. 64, корп. «а», каб. 113**

**1000-1200 – консультации по телефону**

**1300-1600 – личный прием граждан, помощь в составлении претензий, обращений в органы надзора, исковых заявлений в суд**

**тел.: (8332) 35-52-53;**

**e-mail:** **zpp@sanepid.ru**

**ПАМЯТКА**

**ДЛЯ**

**ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**



**Новые правила**

 **бытового обслуживания населения**

**Консультационный центр**

**для потребителей**

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии**

**в Кировской области»**

****

**Киров**

**2021**