

В ПОМОЩЬ ПОТРЕБИТЕЛЮ БЫТОВЫХ УСЛУГ

СПРАВОЧНИК

УДК 646.04
ББК 65.442.5
В80

Составитель: Отдел по защите прав потребителей Управления по социальной поддержке населения Администрации городского округа город Уфа Республики Башкортостан

Редакционная коллегия: Бакиева А.М.,
Галеева С.Ф.,
Фазыяхметова З.Р.

В помощь потребителю бытовых услуг: справочник – Уфа: Информреклама, 2014. – 56 с.

Данный справочник подготовлен в рамках мероприятий Программы развития малого и среднего предпринимательства в городском округе город Уфа Республики Башкортостан на 2012–2015 годы.

Справочник разработан с целью предупреждения нарушения прав потребителей в сфере оказания бытовых услуг путем повышения всеобщей правовой грамотности населения.

Содержание

Введение	4
I. Общие положения	5
II. Особенности оказания отдельных видов услуг (выполнения работ)	14
1. Услуги по ремонту, пошиву, реставрации одежды, обуви	14
2. Услуги по ремонту бытовой техники	17
3. Услуги по сервисному обслуживанию автомототранспортных средств	19
4. Услуги химчистки	24
5. Парикмахерские и косметические услуги	27
III. Судебная защита прав потребителей	31
IV. Приложения	33
1. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации	33
2. Образцы претензий и исковых заявлений	42
3. Перечень органов, осуществляющих защиту прав потребителей, их местонахождение и номера телефонов	50
4. Где можно получить государственную или муниципальную услугу?	51

Введение

Степень удовлетворения потребностей населения в услугах является одним из индикаторов уровня жизни. Качество жизни населения во многом определяет уровень развития бытового обслуживания, которое можно отнести к основным видам потребления.

Исполнение требований законодательства, регламентирующего порядок предоставления услуг в этой области, является залогом получения качественной желаемой услуги в установленные сроки.

В настоящее время российский рынок бытовых услуг выходит на качественно новый уровень. Все больше людей и организаций отказываются от решения бытовых проблем своими силами и прибегают к помощи предприятий бытового обслуживания, технологические процессы которых отвечают современным требованиям качества и безопасности, а персонал таких предприятий высококвалифицирован. Соответственно, увеличение спроса на бытовые услуги рождает предложение – увеличивается количество организаций бытового обслуживания.

Данный справочник разработан в помощь потребителям бытовых услуг в целях предупреждения нарушения прав потребителей путем повышения всеобщей правовой грамотности населения.

В справочнике представлены: особенности оказания отдельных видов бытовых услуг; приведены основные права и обязанности исполнителей и потребителей услуг, требования к договору; типичные ситуации, связанные с нарушением потребительских прав при оказании услуг с рекомендациями, а также приведен механизм защиты нарушенных прав потребителя.

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Нормативно-правовые акты, регламентирующие предоставление бытовых услуг населению:

- Гражданский кодекс Российской Федерации (глава 37, ст. 730–739, глава 39);
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»;
- Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства РФ от 11.04.2001 г. № 290 «Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомобильного транспорта»;
- Приказ по Департаменту автомобильной промышленности Минпрома РФ от 1 ноября 1992 г. № 43 «Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, мини-тракторы)».

Бытовые услуги — это платные услуги, оказываемые населению и обеспечивающие восстановление (сохранение, изменение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказу граждан.

К бытовым услугам относятся:

- ремонт, окраска и пошив обуви;
- ремонт и пошив швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи, ремонт, пошив и вязание трикотажных изделий;
- ремонт и техническое обслуживание бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и бытовых приборов, ремонт и изготовление металлоизделий;
- химическая чистка и крашение, услуги прачечных;
- услуги фотоателье и фото- и кинолабораторий;
- услуги бань, душевых и саун;
- парикмахерские и косметические услуги;
- услуги предприятий по прокату;
- ритуальные, обрядовые услуги;
- техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта.

Потребителем бытовых услуг является гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий или использующий работы (услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Исполнителем услуг является организация, независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Исполнитель, выполняющий работы или оказывающий услуги населению, обязан соблюдать требования, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей» и указанными выше Правилами.

Предоставление информации

Исполнитель обязан своевременно (до заключения договора, принятия заказа) предоставлять потребителю информацию о своей организации и об оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме.

Информация об исполнителе должна содержать:

- фирменное наименование организации;
- местонахождение (юридический адрес);
- режим работы.

Если же исполнителем услуги (работы) является индивидуальный предприниматель, то он обязан предоставить информацию о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

Информация об услугах (работах) в обязательном порядке должна содержать:

- перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их предоставления;
- обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги (работы);
- сведения о подтверждении соответствия услуг (работ) установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший);
- цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также на используемые при этом материалы, запасные части и фурнитуру исполнителя (обозначенные на их образцах);
- 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);
- сведения о порядке и форме оплаты;
- гарантийные сроки, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором либо предусмотрены обычаям делового оборота;
- образец договора (квитанции, заказа-наряда, приема-сдаточного акта, талона и других документов, удостоверяющих прием заказа исполнителем, оформление договора и оплату услуг потребителем);
- образцы (модели) изготавливаемых изделий, альбомы, журналы с моделями изделий и т.п.

Информация должна находиться в удобном для обозрения месте.

Заключение договора об оказании услуг (выполнении работ)

Договор об оказании услуги (выполнении работы) оформляется в письменной форме (это может быть квитанция, иной документ, подтверждающий прием заказа) и должен содержать следующие сведения:

- фирменное 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 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.

Один экземпляр договора выдается исполнителем потребителю

Следует иметь в виду, что договор об оказании услуги (выполнении работы), исполняемой в присутствии потребителя, может также оформляться путем выдачи кассового чека, талона и т.п.

В случае утраты документа, подтверждающего заключение договора на оказание услуг (выполнение работ), изделие, которое было принято предприятием бытовых услуг, выдается потребителю на основании его письменного заявления с предъявлением паспорта или иного документа, удостоверяющего личность потребителя.

Порядок и формы оплаты оказанной услуги

Потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, установленные договором.

Для сведения: в соответствии с законодательством Российской Федерации оплата за услуги может производиться как посредством наличных, так и безналичных расчетов. При использовании наличной формы расчетов оплата работ, услуг потребителем производится в соответствии с указанием исполнителя путем внесения наличных денежных средств непосредственно в кассу исполнителя (либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей от физических лиц, либо банковскому платежному агенту, осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации). При этом обязательства потребителя перед исполнителем по оплате работ, услуг считаются исполненными в размере установленной договором денежной суммы с момента внесения этих средств исполнителю, либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту, осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности.

Исполнитель не вправе обуславливать приобретение одних работ, услуг обязательным приобретением иных работ, услуг. В данном случае, если оплата работ (услуг) исполнителя производится через платежных агентов (банки) с оплатой потребителем комиссионного сбора, то убытки, причиненные потребителю, должны быть возмещены непосредственным исполнителем заказанной работы (услуги).

Права и обязанности сторон

Права и обязанности исполнителя:

Обязанности исполнителя:

1. Оказать услугу (выполнить работу) качественно.
2. Оказать услугу (выполнить работу) в предусмотренные договором сроки.
3. Применять (использовать) для выполнения заказа материал, соответствие которого подтверждено документом (сертификатом, декларацией соответствия), если его соответствие подлежит обязательному подтверждению согласно законодательству Российской Федерации.
4. Отвечать за сохранность и правильное использование материала (вещи) потребителя, если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя.
5. Немедленно предупредить потребителя и до получения от него указаний приостановить выполнение работы (оказание услуги) при обнаружении непригодности или недоброкачества переданного потребителем материала.

ла, оборудования, технической документации или переданной для переработки (обработки) вещи, возможных неблагоприятных для потребителя последствий выполнения его указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) и иных независимых от исполнителя обстоятельствах, которые грозят годности или прочности результатов выполняемой работы либо создают невозможность ее завершения в срок.

Исполнитель, не предупредивший потребителя об указанных обстоятельствах либо продолживший выполнение работы (оказание услуги), не дожидаясь разумного срока для ответа на предупреждение или, несмотря на своевременное указание потребителя о прекращении выполнения работы (оказания услуги), не вправе ссылаться на указанные обстоятельства при предъявлении потребителем требований об устранении недостатков или возмещении причиненного ущерба в связи с повреждением вещи (материала, переданного потребителем).

Если же потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное предупреждение исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, оборудование, техническую документацию или переданную исполнителю вещь, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не примет других необходимых мер для устранения обстоятельств, грозящих ее годности, исполнитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать возмещения причиненных его прекращением убытков.

6. После окончания работ исполнитель обязан представить потребителю отчет об израсходовании материала и вернуть его остаток либо с согласия потребителя уменьшить цену работы с учетом стоимости остающегося у исполнителя неиспользованного материала.

7. В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение). Незнание исполнителем особых свойств материала (вещи) не освобождает его от ответственности.

Права исполнителя

В случае неявки потребителя за получением результата выполненной работы или иного уклонения потребителя от его приемки исполнитель вправе, письменно предупредив потребителя, по истечении двух месяцев со дня тако-

го предупреждения продать результат работы за разумную цену, а вырученную сумму, за вычетом всех причитающихся исполнителю платежей, внести в депозит в порядке, предусмотренном статьей 327 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Права и обязанности потребителя

Потребитель обязан в сроки и в порядке, которые предусмотрены договором, с участием исполнителя осмотреть и принять выполненную работу (ее результат). При обнаружении в ходе приемки отступлений от договора, ухудшающих результат работы, или иных недостатков в работе потребитель должен немедленно заявить об этом исполнителю и потребовать устранения допущенных недостатков (отступлений) в установленный потребителем срок. Указанные недостатки должны быть описаны в акте либо в ином документе, удостоверяющем приемку.

Потребитель, обнаруживший недостатки, отступления от условий договора (заказа) после приемки работы, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты исполнителем, обязан известить исполнителя в разумный срок об их обнаружении (желательно письменным заявлением, составленным в 2-х экземплярах).

Потребитель вправе в любое время до сдачи ему работы отказаться от исполнения договора об оказании услуг (выполнении работы) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы, уплатив исполнителю часть установленной цены пропорционально части выполненной работы, которая была произведена исполнителем до уведомления об отказе от исполнения договора. Потребитель обязан также возместить исполнителю расходы, произведенные до этого момента с целью исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены выполненной работы.

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

Ответственность исполнителя

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору об оказании услуг (выполнении работ) исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и договором.

Правовые последствия ненадлежащего выполнения работы (оказания услуги)

В случае обнаружения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) потребитель вправе по своему выбору потребовать (ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»):

— 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 третьим лицом.

Потребитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги), если:

- 1) в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) исполнителем не устранены;
- 2) им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

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

Важно знать!

1. Потребитель может воспользоваться только одним из указанных требований на выбор.

2. Требования, связанные с недостатками оказанной услуги (выполненной работы), могут быть предъявлены: 1) при принятии оказанной услуги (выполненной работы); 2) в ходе оказания услуги (выполнения работы); 3) если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной услуги (выполненной работы) в течение гарантийного срока; 4) при отсутствии гарантийного срока — в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия оказанной услуги (выполненной работы) или пяти лет, если недостатки обнаружены в строении и ином недвижимом имуществе.

3. Исполнитель отвечает за недостатки услуги (работы), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

4. Сроки выполнения требований потребителя приведены в таблице.

Сроки выполнения требований потребителя

Требования потребителя	Сроки выполнения
безвозмездное устранение недостатков выполненной работы (оказанной услуги)	разумный срок, который назначает потребитель
соответствующее уменьшение цены выполненной работы (оказанной услуги)	в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования
безвозмездное изготовление другой вещи из однородного материала такого же качества или повторное выполнение работы	в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а в случае если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги)

Требования потребителя	Сроки выполнения
возмещение понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьим лицом	10 дней со дня предъявления соответствующего требования
расторжение договора и возврат уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещение убытков	10 дней со дня предъявления соответствующего требования

5. За нарушение сроков удовлетворения требований потребителя (приведенных в таблице) исполнитель уплачивает потребителю неустойку в размере 3 % цены выполнения работы (оказания услуги) или общей цены заказа (если цена выполнения работы (оказания услуги) договором не определена). В случае нарушения указанных в таблице сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, т.е. одно из вышеуказанных требований.

Последствия нарушения исполнения сроков выполнения работ (оказания услуг)

Если исполнитель нарушил сроки начала, окончания и промежуточные сроки оказания услуги (выполнения работы) или во время оказания услуги (выполнения работы) стало очевидным, что она не будет оказана (выполнена) в срок, потребитель по своему выбору вправе (ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей»):

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить оказание услуги (выполнение работы) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за оказание услуги (выполнение работы);
- расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги (выполнения работы).

В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю **неустойку** (пеню), которая имеет **следующие особенности**:

- данная неустойка по своей природе является пеней, т.е. взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки;
- неустойка (пеня) взыскивается в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена – общей цены заказа;
- договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени);
- неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок опреде-

лен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем иных вышеуказанных законных требований;

– сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги);

– размер неустойки (пени) определяется исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена – исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

II. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ УСЛУГ (ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ)

1. УСЛУГИ ПО РЕМОНТУ, ПОШИВУ, РЕСТАВРАЦИИ ОДЕЖДЫ, ОБУВИ

Отношения, возникающие между заказчиком и предприятием по пошиву, реставрации, ремонту одежды, обуви, регулируются Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации.

1.1. Услуги по ремонту и пошиву швейных изделий

В зависимости от технологических процессов данные услуги подразделяют на:

— услуги по ремонту швейных изделий, т.е. по восстановлению потребительских свойств и/или обновлению всех видов швейных изделий по заказам потребителей;

— услуги по пошиву швейных изделий, т.е. по изготовлению нового швейного изделия по заказу потребителя.

На услуги по ремонту и пошиву мужской, женской, детской верхней одежды и легкого платья распространяется ГОСТ «Услуги бытовые. Услуги по ремонту и пошиву швейных изделий» (ГОСТ Р 51306-99), который обязателен для организаций и индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги населению. Стандарт устанавливает общие технические требования к услугам по ремонту и пошиву швейных изделий, требования безопасности услуг для жизни, здоровья потребителей, сохранности их имущества и охраны окружающей среды.

По методам и формам обслуживания услуги подразделяют на:

— стационарное обслуживание, при котором прием заказов потребителя и исполнение услуг осуществляются в доме моделей, доме моды, ателье, мастерской;

— выездное обслуживание, которое предусматривает прием и выдачу заказов потребителя в приемных пунктах, организациях и в местах, указанных потребителем, а исполнение услуг — в стационарных условиях.

При оказании услуги исполнитель обязан предоставить потребителю информацию согласно Правилам бытового обслуживания населения в Российской Федерации.

При оказании услуг по пошиву швейных изделий снятие основных размеров фигуры потребителя, раскрой и примерка сметанного изделия на потребителе с целью уточнения его требований к готовому изделию выполняет закройщик, который определяет количество примерок.

Закройщик производит раскрой тканей по унифицированным лекалам и (или) лекалам, изготавливаемым индивидуально по специальной методике.

По желанию потребителя, что отражается в договоре, могут допускать

ся отклонения от технологии ремонта и пошива швейных изделий, если это не влечет причинение вреда для жизни и здоровья потребителя или его имущества.

Закройщик осуществляет контроль качества выполненных работ на всех этапах пошива и ремонта изделия в соответствии с технической документацией.

Сдачу пошитого изделия потребителю осуществляет кройщик.

Сдачу изделия после проведения ремонтно-восстановительных работ осуществляет приемщик заказов.

Готовое изделие по внешнему виду, посадке на фигуру, размеру, конструктивному решению и художественному оформлению должно соответствовать индивидуальным особенностям потребителя услуги и его желанию, определенному договором.

Основными потребительскими (эксплуатационными) характеристиками изделия являются: прочность швов, размеры припусков и надставок в пределах допустимых норм, невозможность осыпания тканей в швах.

Швейные изделия, подлежащие выдаче потребителю, должны иметь этикетку и маркировочную ленту.

Этикетка должна содержать фирменное наименование исполнителя и его юридический адрес. Маркировочная лента должна содержать информацию о составе ткани и способах ухода за изделиями в виде условных обозначений (символов):

- химической чистки, глажения для верхней одежды;
- стирки, глажения для бельевых изделий.

Сшитые и отремонтированные изделия должны быть упакованы в бумажные, целлофановые, полиэтиленовые пакеты (конверты) или завернуты в оберточную бумагу или в фирменную упаковку.

Обращаем внимание потребителей, что договор на выполнение работ такого рода должен быть заключен в письменном виде: это может быть квитанция, заказ-наряд или иной документ, в котором в обязательном порядке должна быть указана информация, изложенная в разделе 1 «Общие положения. Заключение договора об оказании услуг (выполнении работ)», а также отражены существенные условия договора.

Если договор (квитанция, заказ-наряд или иной документ, подтверждающий заказ) потребителем был утерян, то изделие можно будет получить на основании письменного заявления, с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорт, водительское удостоверение, военный билет).

Оплата за услуги по пошиву, ремонту, реставрации одежды производится в срок, указанный в договоре.

Ремонт, пошив, реставрация швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи, а также ремонт, пошив и вязание трикотажных изделий производятся по журналам мод, образцам или по

эскизам потребителей. По желанию потребителя могут быть сделаны отступления от журналов мод, образцов и технологии изготовления, если эти отступления в конечном итоге не снижают качество готового изделия и (или) не ухудшают его свойства.

При заключении договора о выполнении работ по ремонту и пошиву изделий из натурального меха из материала потребителя, а также из материала исполнителя меховые полуфабрикаты и шкурки должны быть помечены в присутствии обеих сторон, а также замерены, что должно также быть отражено в договоре (наряде-заказе, квитанции о приеме или ином документе, подтверждающем заказ).

1.2. Услуги по ремонту и окраске обуви

Услуги по окраске и ремонту обуви классифицируют по следующим признакам:

- восстановление свойств и внешнего вида обуви (мелкий, средний и крупный ремонт обуви из текстиля, кожи, искусственной и синтетической кожи, а также резиновой обуви);
- повышение эксплуатационных свойств обуви (в том числе ремонт валяной и фетровой обуви, обуви химического производства, растяжка обуви);
- обновление обуви (с использованием новых или бывших в употреблении деталей верха и низа обуви);
- окраска обуви (окраска, лакирование, реставрация, тонирование);
- прочие услуги (восстановление гигиенических свойств обуви, чистка и консервация обуви).

На услуги по ремонту и окраске обуви распространяется ГОСТ «Услуги бытовые. Услуги по ремонту и окраске обуви. Общие технические условия» (ГОСТ Р 51660 — 2000), который обязателен для организаций и индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги населению.

Услуги по ремонту обуви — результат деятельности организаций, направленный на удовлетворение индивидуальных потребностей потребителей (заказчиков) в восстановлении эксплуатационных свойств и внешнего вида обуви, различающихся по виду, назначению, конструкции, материалам верха и подошв и методов крепления деталей низа.

Услуги по окраске обуви — восстановление эксплуатационных свойств и облагораживание внешнего вида обуви за счет нанесения вторичного красочного покрытия.

Обязательными условиями для оказания услуг по ремонту и окраске обуви являются:

- наличие договора с потребителем;
- профессиональный уровень мастерства и квалификации исполнителя и его знания требований безопасности, правила обслуживания и санитарных норм;
- наличие технологического оборудования, инструментов, материалов;
- наличие стандартов и технологических документов на оказываемые услуги по ремонту обуви.

Материалы, применяемые при оказании услуги (кожи натуральные, искусственные и синтетические, текстиль, резины, дерево, войлок, пластики), по виду, толщине и цвету должны соответствовать материалам деталей верха и низа ремонтируемой обуви.

По желанию заказчика допускается:

- проведение дополнительных работ;
- применение материалов, отличающихся по цвету и виду от материалов ремонтируемой обуви, а также материала заказчика, о чем должна быть сделана соответствующая запись при оформлении заказа.

Обувь должна ремонтироваться тем же методом крепления, которым была изготовлена. На отремонтированной с использованием клеев обуви не допускаются пятна от клея, изменение цвета и т.д.

Окраска должна быть ровной, не иметь потеков, пузырей. Не допускаются разнооттеночность, липкость, загрязнение подкладки, урезов подошвы и боковой поверхности каблука, осыпание красителя.

Для увеличения срока службы обувь обрабатывают, пропитывают и отделывают химическими материалами (химическими препаратами) или средствами по уходу за обувью (кремами, красками, восками, отделочными составами).

При выдаче потребителю отремонтированную обувь упаковывают в упаковочную бумагу или пакеты из полимерных материалов.

2. УСЛУГИ ПО РЕМОНТУ БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

Ремонт — это комплекс операций по восстановлению исправности или работоспособности изделий и восстановлению ресурсов изделий или их составных частей.

Ремонт бытовой техники производится сервисными центрами.

Какие бывают сервисные центры?

У нас в стране работает довольно хорошо отлаженная сеть сервисных центров по обслуживанию и ремонту современной бытовой техники.

По виду взаимодействия с фирмами-изготовителями техники они подразделяются на три группы:

1. **Коммерческие сервисные центры** — сами, по своей инициативе, заключают договор с производителями бытовой техники. Изготовители по договору обеспечивают эти сервисные центры необходимой технической документацией по своим изделиям и необходимым ассортиментом запчастей для ремонта.

2. **Дилерские сервисные центры** — эти центры создаются крупными торговыми марками внутри своих структур.

3. **Сервисные центры от производителя** — это центры сервисного обслуживания и ремонта, создаваемые фирмой-изготовителем, обслуживающие технику своей торговой марки.

Платный ремонт бытовой техники производится на основании письменного договора с потребителем путем оформления в обязательном порядке квитанции (либо талона, либо заказа-наряда, либо иного документа, подтверждающего прием-передачу техники на ремонт).

При намерении сдать бытовую технику на платный ремонт (по истечении гарантийного срока, при отсутствии гарантийного срока или нарушении гарантийных обязательств) потребитель вправе требовать внесения в приемо-передаточный документ следующей информации (помимо общей информации, указанной в разделе 1 справочника «Общие положения. Предоставление информации»):

- наименование принимаемой на ремонт техники, марка (модель), серийный номер;
- внешнее описание (состояние) техники;
- вид выполняемой работы, ее объем, в том числе запчасти, необходимые для выполнения ремонта;
- цена работы по прейскуранту, в том числе по видам;
- дата приема и исполнения ремонта;
- гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором либо предусмотрены обычаями 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.

Приемо-сдаточный документ оформляется в двух экземплярах, идентичных по содержанию, один экземпляр которого выдается потребителю.

Согласно п. 19 Правил бытового обслуживания в РФ при выдаче отремонтированной бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов исполнитель обязан продемонстрировать их безупречную работу. Если обнаружится, что ремонт произведен с недостатками, клиент вправе предъявить сервисному центру требования, предусмотренные ст. 29 Закона «О защите прав потребителей».

Потребитель вправе настаивать на составлении двустороннего акта о выявленных недостатках. В дальнейшем акт потребует при предъявлении требований сервисному центру о возмещении причиненного ущерба, а при отказе сервисного центра его возместить — для доказательства вины последнего в суде.

Исполнитель не имеет права навязывать потребителю иные платные услуги, не предусмотренные договором, или обуславливать оказание услуги какими-то другими платными услугами. Чтобы избежать подобных недоразумений, необходимо внимательно изучить договор. В нем должен быть указан полный объем выполняемых работ. Соответственно, мастер, непосредственно выполняющий работу, не вправе отступать от него ни в большую, ни в меньшую сторону, если это не согласовано в письменной форме.

Если же в процессе починки выяснится, что поломка серьезнее, чем предполагалось, и для ее устранения необходимы дополнительные затраты, сервис-центр должен уведомить об этом потребителя письменно и получить его согла-

ние на дополнительный объем работ и запчастей и, только получив в разумные сроки согласие потребителя — заказчика, продолжить ремонт.

3. УСЛУГИ ПО СЕРВИСНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ АВТОМОТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ

Услуги по сервисному обслуживанию автотранспортных средств — это платные услуги, которые оказываются физическим лицам по договорам подряда и (или) договорам возмездного оказания услуг.

К услугам по сервисному обслуживанию автотранспортных средств относятся:

- ремонт автотранспортных средств;
- техническое обслуживание;
- технический осмотр на соответствие обязательным требованиям безопасности;
- шиномонтаж;
- автомойка и другие подобные услуги.

Основные понятия:

1. Техническое обслуживание автотранспортных средств (далее по тексту - ТО АТС) — это комплекс работ (операций), направленных на предупреждение отказов и неисправностей, обеспечение полной работоспособности автотранспортного средства (агрегата, узла, системы) в пределах эксплуатационных характеристик, установленных изготовителем.

2. Ремонт — это комплекс работ (операций) по устранению возникших отказов (неисправностей) и восстановлению полной работоспособности автотранспортного средства (агрегата, узла, системы) в пределах эксплуатационных характеристик, установленных изготовителем.

3. Техническое диагностирование — комплекс работ (операций) по определению с установленной точностью технического состояния (параметров эксплуатационных характеристик) автотранспортного средства (агрегата, узла, системы).

4. Гарантийный срок — 1) срок, в течение которого покупатель может, установив скрытые недостатки продукции (товара), предъявить соответствующие претензии поставщику (продавцу); 2) срок, в течение которого изготовитель обеспечивает стабильность качественных показателей изделия.

В соответствии с Общероссийским классификатором услуг населению ОК 002-93 (принятым и введенным Постановлением Госстандарта РФ от 28 июня 1993 г. № 153) виды услуг по выполнению подразделяются на:

- регламентные работы (по видам технического обслуживания);
- уборочно-моечные работы (услуги автомоек);
- шиномонтажные работы и балансировка колес;
- ремонт (регулировка) агрегатов, двигателей, ремонт кузова, деталей и т.д. относятся к техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств, машин и оборудования (код — 017000) и прочим услугам по тех-

ническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств (код – 017600).

Заключение договора на выполнение работ (оказание услуг)

Договор об оказании услуги, исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться путем выдачи кассового чека (заказа-наряда, квитанции и т.п.).

В основном это правило распространяется на услуги автомойки, шиномонтажа, диагностики автотранспортного средства.

По остальным видам работ (услуг) от исполнителя необходимо требовать заключения письменного договора, который должен содержать следующие сведения (помимо общей информации, указанной в разделе 1 справочника «Общие положения. Предоставление информации»): марку, модель автотранспортного средства, государственный номерной знак, номера основных агрегатов; перечень оказываемых услуг (например, мойка только кузова автомобиля или мойка всего автомобиля, включая салон, багажник, и т.д.).

Выполнение работ (оказание услуг) при отсутствии потребителя

В случае, если потребитель оставляет исполнителю автотранспортное средство для оказания услуг (выполнения работ), исполнитель обязан одновременно с договором составить приемо-сдаточный акт (или дефектный акт), в котором указываются комплектность автотранспортного средства и видимые наружные повреждения и дефекты, сведения о предоставлении потребителем запасных частей и материалов с указанием их точного наименования, описания и цены.

Приемо-сдаточный акт (или дефектный акт) подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем и заверяется печатью исполнителя.

Договор, приемо-сдаточный акт (или дефектный акт) составляются, как минимум, в двух экземплярах, идентичных по содержанию, один экземпляр которых выдается потребителю.

Приемка результатов выполненных работ (оказанных услуг)

Несмотря на то что в большинстве случаев услуга оказывается (выполняется работа) в присутствии потребителя, результат оказания услуг (выполнения работ) должен быть принят потребителем – заказчиком после надлежащего осмотра.

По окончании выполнения работ (оказания услуг), таких как ремонт автомобиля, потребитель обязан в порядке и в сроки, предусмотренные договором, проверить с участием исполнителя:

- комплектность и техническое состояние автотранспортного средства;
- объем оказанной услуги (выполненной работы);
- качество оказанной услуги (выполненной работы);
- исправность узлов и агрегатов, подвергшихся ремонту, и принять оказанную услугу (выполненную работу).

Если иное не предусмотрено договором, потребитель, принявший заказ без проверки, лишается права ссылаться на дефекты, которые могли быть обнаружены при обычном способе приемки (явные недостатки).

Основания освобождения исполнителя от ответственности за недостатки оказанной услуги

В действующем законодательстве существуют две ситуации освобождения исполнителя от ответственности:

1) если до заключения договора (приема заказа) потребитель был предупрежден исполнителем о состоянии автомобиля, о его особых свойствах, дефектах, которые могут повлиять на результат работы (услуги) в целом;

2) если потребитель не сообщил исполнителю об особых скрытых свойствах, дефектах транспортного средства (не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем).

В ходе приемки потребителем обнаружены недостатки

Потребитель, обнаруживший недостатки при приемке заказа, вправе ссылаться на них (за исключением, если в приемо-сдаточном акте, удостоверяющем приемку, эти недостатки были оговорены).

В остальных случаях в случае обнаружения недостатков в работе (услуге) применяются общие правила законодательства о защите прав потребителей, соответственно, потребителю необходимо обратиться к исполнителю с письменной претензией с предъявлением конкретного требования.

Выполнение дополнительных видов работ (услуг) без согласия потребителя

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

Если возникла спорная ситуация по вопросу оказания исполнителем дополнительных услуг и существенного превышения по этой причине цены услуги, исполнитель обязан заблаговременно предупредить об этом потребителя и, только получив письменное согласие потребителя (путем включения в договор, квитанцию, акт дополнительных услуг), продолжить работу.

Потребитель вправе отказаться от оплаты оказанных без его согласия услуг (выполненных работ), а если они уже оплачены, потребовать возврата уплаченных за них сумм.

Особенности проведения регламентных работ (по видам технического обслуживания автотранспортных средств)

В соответствии со ст. 6 Закона РФ «О защите прав потребителей» изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства това-

ра и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока — в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

В большинстве случаев услуги по проведению ТО АТС применяются в отношении новых автомобилей, находящихся на гарантии.

Все работы по ТО АТС проводятся в специальных сервисных центрах официальных представителей.

Периодичность и трудоемкость обслуживания, как правило, устанавливаются заводом-изготовителем автомобиля. Информация об этом содержится в Инструкции (руководстве, сервисной книжке), которая прилагается к каждому новому автомобилю.

Независимо от форм организации технического обслуживания ответственность за своевременное проведение обслуживания несет владелец автотранспортного средства.

Особенности оказания услуг автомойки

Любой автомобиль необходимо мыть. Вряд ли с этим может поспорить кто-нибудь из автомобилистов. От того, насколько регулярно вы будете заботиться о своем четырехколесном «друге», будет зависеть, насколько долго и качественно он вам прослужит.

Заключение договора

Как уже было отмечено выше, гражданским законодательством предусмотрено, что договор об оказании услуги, исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться путем выдачи кассового чека (талона, заказа-наряда, квитанции и т.п.).

В случае если потребитель оставляет исполнителю автототранспортное средство для оказания услуг (выполнения работ), во избежание негативных ситуаций необходимо составить приемо-сдаточный акт (или дефектный акт).

При приемке автомобиля обнаружены недостатки

В случае, если потребитель обнаружил, что услуга по мойке автомобиля или чистке салона оказана некачественно (плохо помыли, недочистили), он вправе сообщить об этом исполнителю и предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков оказанной услуги, т.е. провести повторную мойку или потребовать соответствующего уменьшения цены оказанной услуги.

Если требование об устранении недостатков (тем более существенных) не выполняется исполнителем услуги, то потребитель вправе потребовать возврата уплаченной за услугу денежной суммы, а также возмещения причиненных убытков.

Учитывая специфику оказываемой услуги, времени на предъявление письменной претензии и тем более ожидание ее рассмотрения практически нет. В связи с чем предъявление претензии об устранении каких-либо недостатков (тут «плохо помыли», тут «недочистили») возможно и в устной форме, что

обеспечивает ее быстрое исполнение. Если же речь идет уже о возврате уплаченной суммы за оказанную услугу ненадлежащего качества, в результате которой причинен вред, то требования следует предъявлять в письменной форме (претензия составляется в двух экземплярах с передачей одного экземпляра потребителю), но сначала необходимо составить акт, подписанный сторонами, а если сторона исполнителя отказывается от подписи — подключить свидетелей или вызвать сотрудников ГИБДД.

Кроме того, если исполнитель не спешит выполнять ваше требование, то возможны два варианта: либо вы оставляете все как есть, а автомойку вносите в «черный» список; либо продолжаете бороться за свои права: для этого, прежде всего, необходимо зафиксировать все те недочеты, которые вы выявили при осмотре, потребовать составления акта.

Как следует из вышесказанного, предъявление письменной претензии — это крайний случай, но такое право потребителю предоставлено ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Нередко возникают ситуации, когда по окончании мойки автомобиля потребитель обнаруживает ранее не существовавшие недостатки: вмятины, царапины, иные недостатки лакокрасочного покрытия, кузова и т.д.

В таких случаях потребителю также на месте необходимо составить акт, одновременно заручившись свидетельскими показаниями не менее двух человек, либо вызвать сотрудников правоохранительных органов для его составления (обязательно требуется вызывать сотрудников ГИБДД, если автомобиль застрахован по КАСКО).

В последующем необходимо будет доказать вину исполнителя. Как правило, вопросы о возмещении ущерба, причиненного на автомойке, решаются в судебном порядке.

Особенности оказания шиномонтажных услуг

Договор об оказании услуги шиномонтажа, как и услуги автомойки, может оформляться путем выдачи кассового чека (талона, заказа-наряда, квитанции и т.п.), поскольку все виды работ в большинстве случаев выполняются в присутствии потребителя.

Распространенные виды шиномонтажа:

- монтаж и демонтаж (разбортовка и забортовка) колес;
- балансировка колес;
- вулканизация шин (устранение проколов и порезов, ремонт бескамерных шин, иной ремонт при различных повреждениях шин);
- восстановление, ремонт и покраска дисков;
- подкачка шин и проверка давления;
- прием покрышек для сезонного хранения и т.д.

Пример: После замены летних шин на зимние на автомобиле потребителя стало спускать колесо. При обращении к исполнителю за устранением недостатка выяснилось, что на покрышке порван корд.

Ответ: В первую очередь, в ходе сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг) заказчиком с участием исполнителя должно быть проверено качество выполненных работ (оказанных услуг).

Следует помнить: потребитель, принявший заказ без проверки, поставив в акте приемки-передачи АТС подпись, лишается права ссылаться на дефекты, которые могли быть обнаружены при обычном способе приемки (явные недостатки).

Если акт не подписан, то потребителю потребуется доказать вину исполнителя. В соответствии с действующим законодательством в случае неустановления гарантии за оказанную услугу потребитель сам обязан провести экспертизу в целях определения причин возникновения недостатков.

Одновременно требуется составить в присутствии свидетелей акт.

Особенности оказания услуг по ремонту (регулировке) агрегатов, двигателей, ремонта кузова, деталей и т.д.

Сегодня большинство потребителей поручают ответственное мероприятие по ремонту АТС профессионалам. А это, в свою очередь, приводит к постоянному увеличению СТО, автомастерских или просто мастеров-одиночек. Если при этом учесть и то, что для этого вида деятельности не предусмотрено ни лицензирования, ни сертификации, то становится очевидным, что не каждого автомастера можно назвать профессионалом, а это, в свою очередь, влечет не всегда качественное предоставление услуг по ремонту автомобилей. Как защитить себя в этой ситуации и не оказаться в роли обманутого потребителя?

В первую очередь потребителя волнуют два вопроса – это качество выполняемых работ и соблюдение срока его выполнения.

Но если первое условие вы можете оценить только после выполнения всей работы полностью, соответственно, и какие-либо нарекания у вас могут возникнуть также после принятия или на стадии принятия работы, то нарушение второго условия ремонта – срока его выполнения – вы сможете заметить еще до окончания выполнения работ, соответственно, сможете быстрее определиться с вариантами своего дальнейшего поведения в сложившейся ситуации.

Без сомнения, каждый автолюбитель, вынужденный предоставить свой автомобиль для ремонта, который будет длиться больше одного дня, заинтересован в наиболее быстром его окончании. Соответственно, каждая автомастерская, пытаясь удержать клиента, порой называет не всегда реальные сроки выполнения работ.

4. УСЛУГИ ХИМЧИСТКИ

К услугам по химической чистке применяется ГОСТ 51108-97 «Услуги бытовые. Химическая чистка. Общие технические условия», устанавливающий требования к химической чистке одежды, изготовленной из различных материалов; изделий текстильной галантереи; ковровых изделий и обивочных материалов для мебели и салонов автомобилей; перо-пуховых изделий и изделий с наполнителем из синтепона или пуха и пера; детской мягкой игрушки; головных уборов, спецодежды, обуви, детали верха которой изготовлены из текстиля (далее – изделия), а также требования, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, сохранность изделий, прошедших химическую чистку.

Стандарт применяется организациями независимо от их организационно-правовой формы, а также индивидуальными предпринимателями, оказывающими потребителям бытовую услугу (далее – услуга) по химической чистке изделий.

Химическая чистка – комплекс физико-химических процессов, обеспечивающих удаление загрязнений с изделий в среде органических растворителей.

Объекты химической чистки: одежда из натуральных, искусственных и синтетических материалов и деталей к ним, обувь, сумки, головные уборы, галантерейные изделия, мягкие игрушки, перо-пуховые изделия, тюль, гардины, обивка мебели и автомобилей, ковры и ковровые изделия, чехлы для мебели и сидений автомобилей, бывших в эксплуатации и прошедших процесс химической чистки или аквачистки, и т.п.

Химическая чистка изделий включает в себя следующие операции:

- прием изделий;
- сортировку изделий и комплектацию партий;
- удаление специфических загрязнений (выведение пятен);
- зачистку изделий;
- обработку изделий в среде органических растворителей, водных растворов;
- отделку изделий;
- влажно-тепловую обработку;
- проверку качества.

Информация об оказываемых основных и дополнительных услугах химической чистки, сведения о сертификации услуг доводятся до потребителя в наглядной и доступной форме.

Сдав вещи в химчистку, клиент получает на руки квитанцию, которая является договором с предприятием бытового обслуживания на услугу по оказанию химической чистки принадлежащей ему вещи.

В квитанции перечисляются все вещи (обычно неразборчиво). В таком случае потребитель вправе требовать, чтобы квитанцию переписали.

Помимо основной информации, отраженной в разделе 1 «Общие положения. Заключение договора», квитанция должна содержать и другую, не менее важную, информацию. Необходимо проследить, чтобы принятые вещи были описаны максимально подробно: цвет изделия, фактура ткани, подкладка, ее цвет и прочее, а также вид загрязнения.

Перед оформлением договора (квитанции) на оказание услуг химической чистки исполнитель услуги должен внимательно осмотреть фурнитуру на объекте химической чистки в соответствии с требованиями. При необходимости и по согласованию с потребителем съемную фурнитуру удаляют с последующим восстановлением на прежние места после химической чистки за дополнительную плату. При наличии на изделии несъемной фурнитуры или в случае несогласия потребителя на удаление съемной фурнитуры исполнитель услуги должен принять изделие на договорной основе и предупредить потребителя о воз-

возможности повреждения изделия в процессе химической чистки, о чем должна быть сделана запись в квитанции.

При приемке, в соответствии с требованиями к предприятиям химчистки, приемщик должен осмотреть вещь и оценить ее качество, соответственно указывать на недостатки и слабые места вещей (если таковые имеются) и предупредить потребителя о возможных негативных последствиях чистки, обработки (например, о том, что на дубленке нестойкий краситель и вещь может после химчистки сильно поменять цвет). Если потребитель решается на риск и все же отдает вещь в чистку, приемщица в квитанции делает соответствующую запись (например, что потребитель согласен на чистку, несмотря на то, что предупрежден о качестве красителя на дубленке), а потребитель ставит под записью в квитанции свою подпись. В этом случае исполнитель не несет ответственность за снижение вида изделия после чистки.

Если химчистка не гарантирует сохранность вещи, то лучше отказаться от ее услуг. Поэтому, прежде чем подписывать квитанцию, внимательно прочитайте ее.

Часто химчистки используют в квитанциях стандартные фразы следующего содержания: «В результате химической обработки возможно проявление следующих дефектов...». Далее перечисляются все возможные и невозможные дефекты, в том числе «потеря товарного вида». Получается, химчистка пытается обезопасить себя от любых претензий в свой адрес. Если вещь все-таки потеряла товарный вид, а химчистка указывает на стандартный текст квитанции, не нужно расстраиваться. Если это был общий текст на бланке квитанции, а о дефектах конкретной вещи потребитель предупрежден не был, химчистка должна возместить ущерб.

Если к назначенной дате вещь клиента еще не готова, он вправе:

- назначить исполнителю новый срок, который должен быть отражен в квитанции или другом документе;
- поручить выполнение работы третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных при этом расходов;
- потребовать уменьшения цены за выполненную работу;
- расторгнуть договор о выполнении работы и получить свои деньги обратно.

При этом потребитель вправе потребовать от исполнителя выплатить неустойку в размере трех процентов от стоимости заказа за каждый день просрочки (или час, если срок определен в часах).

Казалось бы, днем позже, днем раньше – какая разница? Однако случается, что отсутствие сданной в химчистку вещи ставит нас в затруднительное положение. Например, не получив вовремя выходной костюм, потребитель вынужден решать, чем его заменить, чтобы участвовать в торжественном мероприятии, где в повседневном костюме неудобно появиться.

Как правило, большинство конфликтных ситуаций возникает из-за качества чистки. При получении вещей нужно внимательно осмотреть их сразу в присутствии приемщицы.

Недовольные результатами работы химчистки вправе потребовать:

- либо безвозмездного устранения недостатков, то есть новой чистки. При этом, поскольку сроки исполнения заказа, естественно, продлеваются, предприятие обязано уплатить неустойку в размере трех процентов от стоимости работы за каждый день просрочки (час) ее выполнения;
- либо уменьшения цены выполненной работы;
- либо возмещения понесенных расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами (предположим, клиент забрал вещи и отдал в другую химчистку).

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

Назначенный потребителем срок устранения недостатков нужно указать в заявлении (претензии), переданном (отправленном) потребителем исполнителю.

Вместе с тем клиенту самому нужно быть внимательнее и изучать особенности своих вещей: обязательно сохранять ярлыки, на которых указаны рекомендуемые способы обработки изделия, и при сдаче в химчистку предъявлять их приемщице, не срезать маркировку по уходу за изделием.

Вещи, на этикетке которых стоит значок, запрещающий химчистку, лучше в химчистку не сдавать.

Вещь утеряна, повреждена

Если в процессе оказания услуг по химчистке вещь потребителя утеряна, повреждена, утрачена (полностью или частично), он вправе предъявить требования, предусмотренные ст. 35 Закона РФ «О защите прав потребителей». В этом случае исполнитель обязан в трехдневный срок заменить вещь однородной вещью аналогичного качества, а при невозможности замены – возместить двукратную стоимость (поврежденной) вещи, а также расходы, понесенные потребителем.

5. ПАРИКМАХЕРСКИЕ И КОСМЕТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ

В нынешних жестких условиях рыночной экономики индустрия красоты направляет всю свою деятельность на удовлетворение всех возможных и невозможных запросов клиентов.

Парикмахерские, салоны красоты на сегодняшний день оказывают как парикмахерские услуги, так и выполняют маникюр, педикюр, любые косметические и иные сопутствующие процедуры.

В этой связи мощным фактором для улучшения качества оказания услуг в этой сфере является повышение правовой потребительской грамотности населения в сфере парикмахерских и косметических услуг.

Что должен знать потребитель этих услуг?

Во-первых, потребитель должен знать, что парикмахерские, косметические салоны обязаны соблюдать требования санитарного законодательства, Правила оказания бытовых услуг населению и Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Во-вторых, потребитель должен знать свои права, предоставленные Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

На услуги парикмахерских распространяется ГОСТ Р 51142-98 «Услуги бытовые. Услуги парикмахерских. Общие технические условия».

Услуги парикмахерских — результат непосредственного взаимодействия организации и клиента, а также собственной деятельности организации по удовлетворению эстетических и гигиенических потребностей клиента.

Потребитель услуг парикмахерских — гражданин (клиент), получающий, заказывающий или имеющий намерение получить или заказать услуги парикмахерских для личных нужд.

Исполнитель услуг парикмахерских — организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги парикмахерских по уходу за волосами, кожей лица и тела, ногтями, выполняющие постижерные работы (Парикмахерская, Салон-парикмахерская, Салон красоты или Салон-парикмахерская «Люкс»).

Требования санитарного законодательства:

Требования СанПиН 2.1.2. 2631-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию и режиму работы организаций коммунально-бытового назначения, оказывающих парикмахерские и косметические услуги» к парикмахерским, салонам красоты:

- в помещении парикмахерской должны быть в наличии дезинфицирующие средства, оборудование для обработки инструментов. Использованные инструменты в обязательном порядке должны проходить санитарную обработку, персонал должен иметь медицинские книжки;
- для обслуживания клиентов должно использоваться только чистое белье. Разрешается использование одноразовых шапочек, накидок, простыней, салфеток, либо пеньюар после каждого клиента должен проходить обработку;
- удаление отстриженных волос с шеи и лица клиента должно проводиться чистой индивидуальной салфеткой или ватным тампоном. Запрещается использование кисточек для удаления отстриженных волос;
- при выполнении химической завивки волосы смачиваются подготовлен-

ным раствором с помощью одноразового тампона. Мастер, выполняющий химическую завивку или окраску волос, обязан предварительно сделать клиенту биологическую пробу на чувствительность;

- инструменты для маникюра, педикюра, татуажа, пирсинга, шилинга, марлевые салфетки, ватные шарики, а также другие расходные материалы стерилизуют в стерилизаторах, упаковывая в стерилизационные упаковочные материалы;
- инструменты, используемые для манипуляций, при которых возможно повреждение кожных покровов (маникюр, педикюр, чистка лица и другие косметические услуги), после каждого клиента без предварительного промывания водой помещают в дезинфицирующий раствор.

В повседневной жизни мало кто придает этому значение, большинство клиентов парикмахерских либо просто не акцентируют на этом внимание, либо просто не знают требований санитарного законодательства.

Необходимо понимать и помнить, что несоблюдение парикмахерской (салонной) элементарных требований санитарно-эпидемиологических норм и правил: необработанные ножницы, расчески, насадки для фена, инструменты для выполнения татуажа, маникюра, педикюра и иные (или обработанные, но в минимально короткие сроки (для видимости)), работа персонала без разовых перчаток при выполнении татуажа, маникюра, педикюра — могут привести к нежелательным последствиям, т.е. может быть причинен вред здоровью.

Что должен знать потребитель о своих правах, отправляясь в парикмахерскую, салон красоты:

— в первую очередь, потребитель должен знать, что он имеет право на полную необходимую информацию как об исполнителе услуги, так и о оказываемой услуге (услугах), которая, непосредственно, заявлена потребителем, а также условиях оказания услуг.

Исполнитель обязан предоставить эту информацию потребителю-клиенту, а также перед оказанием услуги предупредить потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество услуги, т.е. привести к нежелательному результату;

— во-вторых, потребитель должен знать, что по Закону РФ «О защите прав потребителей» он имеет право на качественное оказание услуг, на предъявление претензий в отношении оказанной услуги ненадлежащего качества и на предъявление требований.

Качество парикмахерских, косметических услуг — весьма деликатный вопрос, поскольку отражается на внешности потребителя, а исправление недостатков может потребовать неопределенного времени.

Известны случаи, когда ненадлежащее исполнение парикмахерскими, салонами красоты буквы закона имело и вовсе неустраняемые последствия.

Если права потребителей нарушены при оказании парикмахерских, косметических услуг, т.е. услуга оказана ненадлежащим образом, выявлены недостатки, при этом существенные, потребитель вправе, по своему выбору, потребовать:

- либо безвозмездного устранения недостатков оказанных услуг;
- либо соответствующего уменьшения цены на оказанные услуги;

- либо компенсации материальных расходов, понесенных на устранение недостатков полученной услуги.

При обнаружении существенных недостатков с причинением вреда здоровью, в т.ч. кратковременного, потребитель, кроме требования о возврате уплаченных за услугу денежных средств, вправе потребовать возмещения ущерба, вследствие причиненного вреда здоровью, а также компенсации морального вреда.

III. СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Мы все знаем, что любой правовой спор может быть разрешен в судебном порядке. Что же должен знать потребитель, который намерен защитить свои права в суде. В Законе РФ «О защите прав потребителей» содержатся нормы, которые придают потребителю особый статус в ходе судебного разбирательства.

Потребитель имеет право подать исковое заявление по месту своего жительства (регистрации), по месту регистрации (нахождения) ответчика, по месту заключения договора.

При цене иска, не превышающей 50 000 рублей, потребителю необходимо обращаться в мировой суд. Если сумма иска превышает 50 000 рублей, исковое заявление нужно подавать в районный суд.

Потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по всем искам, связанным с нарушением их прав как потребителей, если цена иска не превышает 1 000 000 рублей. В случае если цена иска превышает эту сумму, потребитель уплачивает государственную пошлину в сумме, исчисленной в соответствии с пп. 1 п. 1 ст. 333.19 Налогового кодекса РФ.

При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

При обращении в суд потребитель вправе потребовать не только возмещения причиненного ему нарушителем имущественного вреда и понесенных убытков, но и компенсации морального вреда.

Судебная практика определяет моральный вред как физические или нравственные страдания, причиненные гражданином действиями (бездействием), посягающими на принадлежащие гражданину от рождения или в силу закона нематериальные блага (жизнь, здоровье, достоинство личности, личную неприкосновенность, честь и доброе имя).

Размер морального вреда требует доказательств. Потребитель сам определяет сумму компенсации за причиненный моральный вред, при этом предпочтительнее использовать понятие соразмерности. Поэтому не следует указывать в исковом заявлении сумму морального вреда, руководствуясь правилом: чем больше укажу, тем реальнее шансы получить больше денег. Суд оценивает доводы потребителя и определяет размер морального вреда.

Какие документы необходимы для подачи иска в суд

1. Исковое заявление.
2. Документы, подтверждающие факт заключения договора с ответчиком (кассовый или товарный чек, гарантийный талон, бланк, квитанция и т.д.).
3. Документы об урегулировании спора в досудебном порядке (заявления, претензии).
4. Акты, ответы на обращения, на которые имеется ссылака в исковом заявлении.
5. Расчет денежной суммы, взыскиваемой с ответчика.

Все перечисленные документы предъявляются в суд в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц.

В ходе судебного разбирательства желательно фиксировать основные моменты заседания. Потребитель имеет право ознакомиться с протоколом судебного заседания и при необходимости подать замечания на протокол с указанием на неточности или его неполноту.

В случае несогласия с вынесенным решением суда первой инстанции потребитель в течение месяца вправе подать апелляционную жалобу.

После вступления решения суда в законную силу потребитель должен забрать исполнительный лист и предъявить его в службу судебных приставов по месту нахождения ответчика для исполнения.

IV. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

**Правила
бытового обслуживания населения в Российской Федерации
(утв. постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1025)
(с изм. и доп. от 4 октября 2012 г.)**

I. Общие положения

1. Настоящие Правила, разработанные в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере бытового обслуживания.

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.

Настоящие Правила распространяются на отношения, вытекающие из договора бытового подряда и договора возмездного оказания бытовых услуг.

II. Информация об услугах (работах), порядок приема и оформления заказов на услуги (работы)

2. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Указанная информация размещается на вывеске.

Исполнитель — индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

В случае временного приостановления деятельности организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей о дате приостановления и времени, в течение которого организация не будет осуществлять свою деятельность.

Если вид деятельности, осуществляемой исполнителем, подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также об органе, выдавшем лицензию.

3. 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, иными правовыми актами Российской Федерации или договором либо предусмотрены обычаем делового оборота;
- 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 (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший).

Исполнитель обязан предоставлять потребителю для ознакомления:

- настоящие Правила;
- адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;
- образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);
- образцы (модели) изготавливаемых изделий, альбомы и журналы с моделями изделий и т.п.;
- 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 правовыми актами Российской Федерации.

Информация должна находиться в удобном для обозрения месте.

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю информацию о своей организации и об оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме также в случаях, когда обслуживание осуществляется вне постоянного места нахождения организации, — во временных помещениях, передвижными приемными пунктами, выездными бригадами и т.п.

Информация доводится до потребителя на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации.

Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

4. 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 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.

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.

5. Изделие, указанное в документе, подтверждающем заключение договора об оказании услуги (выполнении работы), в случае утраты этого документа выдается на основании письменного заявления потребителя по предъявлении им паспорта или иного документа, удостоверяющего личность потребителя.

III. Порядок оплаты услуг (работ)

6. Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем услугу 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.

Цена услуги (работы) в договоре определяется соглашением сторон. При этом цена услуги (работы) не может быть выше устанавливаемой или регулируемой соответствующими государственными органами.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги (работы) за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены – потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

7. Материалы исполнителя оплачиваются потребителем при заключении договора полностью или частично, как указано в договоре, с окончательным расчетом при получении потребителем выполненной работы.

В соответствии с договором материал может быть предоставлен исполнителем в кредит, в том числе с условием оплаты потребителем материала в рассрочку.

IV. Порядок оказания услуг (выполнения работ)

8. 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. Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях оказания услуги (выполнения работы), исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), пригодную для использования в соответствии с этими целями. Если законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации, принятым в соответствии с законом, предусмотрены обязательные требования к качеству услуги (работы), исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), соответствующую этим требованиям.

9. Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу) в сроки, предусмотренные договором. В договоре делается отметка о фактической дате оказания услуги (выполнения работы).

При оказании услуг (выполнении работ) на дому у потребителя или в ином месте, указанном потребителем, исполнитель обеспечивает явку своего работника в согласованное с потребителем время, а потребитель обязан создать необходимые условия для оказания услуги (выполнения работы).

10. Исполнитель обязан применять (использовать) для выполнения заказа материал, соответствие которого установленным требованиям подтверждено документом (сертификатом, декларацией соответствия), если это его соответствие подлежит согласно законодательству Российской Федерации обязательному подтверждению.

11. Исполнитель обязан немедленно предупредить потребителя и до получения от него указаний приостановить выполнение работы (оказание услуги) при обнаружении:

- непригодности или недоброкачества переданных потребителем материала, оборудования, технической документации или переданной для переработки (обработки) вещи;
- возможных неблагоприятных для потребителя последствий выполнения его указаний о способе выполнения работы (оказания услуги);
- иных независимых от исполнителя обстоятельств, которые грозят годности или прочности результатов выполняемой работы либо создают невозможность ее завершения в срок.

Исполнитель, не предупредивший потребителя об указанных обстоятельствах либо продолживший выполнение работы (оказание услуги) не дожидаясь истечения предусмотренного в договоре срока, а при его отсутствии – разумного срока для ответа на предупреждение, или несмотря на своевременное указание потребителя о прекращении выполнения работы (оказания услуги), не вправе при предъявлении к нему или им к потребителю соответствующих требований ссылаться на указанные обстоятельства.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное предупреждение исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, оборудование, техническую документацию или переданную исполнителю вещь, не изменит указаний о способе выполнения рабо-

ты (оказания услуги) либо не примет других необходимых мер для устранения обстоятельств, грозящих ее годности, исполнитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать возмещения причиненных его прекращением убытков.

12. Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

После окончания работы исполнитель обязан представить потребителю отчет об израсходовании материала и возратить его остаток либо с согласия потребителя уменьшить цену работы с учетом стоимости оставшегося у исполнителя неиспользованного материала.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в 3-дневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение). Незнание исполнителем особых свойств материала (вещи) не освобождает его от ответственности.

13. Потребитель вправе в любое время до сдачи ему работы отказаться от исполнения договора о выполнении работы, уплатив исполнителю часть установленной цены пропорционально части выполненной работы до уведомления об отказе от исполнения договора. Потребитель обязан также возместить исполнителю расходы, произведенные до этого момента с целью исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены выполненной работы.

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

14. Потребитель обязан в сроки и в порядке, которые предусмотрены договором, с участием исполнителя осмотреть и принять выполненную работу (ее результат). При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат работы, или иных недостатков в работе потребитель должен немедленно заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в акте либо в ином документе, удостоверяющем приемку.

Потребитель, обнаруживший после приемки работы отступления в ней от договора или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты исполнителем, обязан известить об этом исполнителя в разумный срок по их обнаружении.

15. В случае неявки потребителя за получением результата выполненной работы или иного уклонения потребителя от его приемки исполнитель вправе, письменно предупредив потребителя, по истечении двух месяцев со дня такого предупреждения продать результат работы за разумную цену, а вырученную сумму, за вычетом всех причитающихся исполнителю платежей, внести в

депозит в порядке, предусмотренном статьей 327 Гражданского кодекса Российской Федерации.

V. Особенности оказания отдельных видов услуг (выполнения работ)

16. Пошив обуви производится по эскизам потребителей, моделям из альбомов, журналов и образцам. По желанию потребителя допускается замена фасона каблуков, фурнитуры, цветовых сочетаний и материалов, о чем должна быть сделана соответствующая запись в договоре (квитанции, ином документе).

Выбор материала при пошиве обуви из материала исполнителя осуществляется потребителем по образцам, имеющимся у исполнителя.

17. Ремонт и пошив швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи, ремонт, пошив и вязание трикотажных изделий производятся по журналам мод или образцам, а также по эскизам потребителей.

По желанию потребителя могут быть сделаны отступления от журналов мод, образцов и технологии изготовления, если они не связаны с причинением вреда жизни и здоровью потребителя.

При оформлении договора о выполнении работ по ремонту и пошиву изделий из натурального меха из материала потребителя, а также из материала исполнителя меховые полуфабрикаты и шкурки должны быть помечены в присутствии обеих сторон.

18. При приеме изделия в химическую чистку в договоре (квитанции, ином документе) указываются наименование изделия, его цвет, волокнистый состав, комплектность, фурнитура, имеющиеся дефекты, неудаляемые при химической чистке, дополнительные платные услуги, оказываемые с согласия потребителя (аппретирование, дезодорация, антистатическая обработка и другие).

Исполнитель определяет вид обработки в соответствии с символами по уходу на маркированной ленте изделия, а в случае ее отсутствия — по согласованию с потребителем.

При необходимости исполнитель обязан спорить фурнитуру, которая может быть повреждена в процессе чистки, пришить к изделию съемные детали.

При получении изделия из химической чистки потребитель обязан проверить сохранность исходной формы, целостность, размеры, цвет, рисунок, рельефность.

19. 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.

20. При оформлении договора о выполнении работ по ремонту и изготовлению мебели потребитель вправе предложить свой эскиз (чертеж) изделия, а также использовать образцы, разработанные исполнителем.

При приемке работы по ремонту и изготовлению мебели потребитель обя-

зан проверить соответствие конструкции, размеров, внешнего вида, облицовки, обивки и отделки изделий эскизу (чертежу, образцу), согласованному при оформлении договора.

21. При оказании услуг в парикмахерских перед работой с каждым новым потребителем лицо, оказывающее услугу, обязано вымыть руки с мылом.

Обслуживание должно производиться продезинфицированным инструментом.

Для обслуживания каждого потребителя должны использоваться чистые белье и салфетки.

При химической завивке и окраске волос лицо, оказывающее услугу, обязано сделать потребителю биологическую пробу на чувствительность.

22. В договоре (квитанции, ином документе) о выполнении работ по ремонту и изготовлению ювелирных изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней производится описание работ (с приложением эскиза за подписью потребителя), а также драгоценных камней с указанием формы, размера, массы, цвета, дефектов.

В случае приема для ремонта или изготовления ювелирных изделий драгоценных металлов, принадлежащих потребителю, исполнителем должно быть произведено определение пробы драгоценных металлов на пробирных камнях с помощью реактивов, изготавливаемых государственными инспекциями пробирного надзора.

Ювелирные изделия, изготовленные из драгоценных металлов, должны соответствовать пробам, установленным в соответствии с законодательством Российской Федерации, и быть заклеены в установленном порядке государственным пробирным клеймом государственными инспекциями пробирного надзора.

При изготовлении ювелирных изделий из драгоценных металлов исполнитель обязан иметь именник, оттиск которого ставится на изготовленных изделиях.

VI. Ответственность исполнителя

23. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору об оказании услуг (выполнении работ) исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и договором.

24. 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.

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

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги (выполненной работы). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

25. Требования, связанные с недостатками оказанной услуги (выполненной работы), могут быть предъявлены при принятии оказанной услуги (выполненной работы), в ходе оказания услуги (выполнения работы) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной услуги (выполненной работы), в течение сроков, установленных настоящим пунктом. Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками оказанной услуги (выполненной работы), в течение гарантийного срока, а при его отсутствии — в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия оказанной услуги (выполненной работы) или пяти лет, если недостатки обнаружены в строении и ином недвижимом имуществе.

Исполнитель отвечает за недостатки услуги (работы), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении услуги (работы), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия услуги (работы) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата услуги (работы), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки услуги (работы) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные пунктом 24 настоящих Правил, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата услуги (работы) или по причинам, возникшим до этого момента.

26. Если исполнитель нарушил сроки начала, окончания и промежуточные сроки оказания услуги (выполнения работы) или во время оказания услуги (выполнения работы) стало очевидным, что она не будет оказана (выполнена) в срок, потребитель по своему выбору вправе: назначить исполнителю новый срок;

поручить оказание услуги (выполнение работы) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

потребовать уменьшения цены за оказание услуги (выполнение работы);
расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги (выполнения работы).

В случае нарушения установленных сроков оказания услуги (выполнения работы) или назначенных потребителем на основании настоящего пункта новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пени) в размере трех процентов цены оказания услуги (выполнения работы), а если цена оказания услуги (выполнения работы) договором об оказании услуг (выполнении работ) не определена — общей цены заказа. Договором об оказании услуг (выполнении работ) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пеней).

Неустойка (пени) за нарушение срока начала оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки впредь до начала оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных настоящим пунктом.

Неустойка (пени) за нарушение срока окончания оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки впредь до окончания оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных настоящим пунктом.

Размер взысканной потребителем неустойки (пеней) не может превышать цену отдельного вида услуги (работы) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида услуги (работы) не определена договором об оказании услуги (выполнении работы).

Размер неустойки (пеней) рассчитывается исходя из цены оказания услуги (выполнения работы), а если эта цена не указана, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного его удовлетворения или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

При расторжении договора об оказании услуги (выполнении работы) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги (выполнения работ), а также платы за оказанную услугу (выполненную работу), за исключением случая, если потребитель принял оказанную услугу (выполненную работу). Требования потребителя, установленные настоящим пунктом, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуги (выполнения работы) произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы или по вине потребителя.

27. Исполнитель, предоставивший материал для оказания услуги (выполнения работы), отвечает за его качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества в соответствии с гражданским законодательством.

28. Порядок и сроки удовлетворения исполнителем требований потребителя, а также ответственность за нарушение этих сроков регулируются Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

29. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Образцы претензий и исковых заявлений

Образец претензии при обнаружении недостатков оказанной услуги

Руководителю _____

(подпись)

Потребитель _____

Адрес: _____

Тел. _____

Претензия

«____» _____ 20__ г. я заключил(а) договор на оказание услуги — _____, что подтверждается _____ (договором, заказом, квитанцией и т.д.).

Внес установленную плату в размере _____ руб., я свои обязательства перед Вашей организацией выполнил(а).

Согласно ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует условиям договора, при отсутствии в договоре условий о качестве услуги, исполнитель обязан выполнить услугу, соответствующую обычно предъявляемым требованиям.

«____» _____ 20__ г. мною был обнаружен недостаток _____

(указать что именно)

Согласно ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возместить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- отказаться от исполнения договора о выполнении работы.

В соответствии со ст. 30 недостатки работы должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем. За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков устранения недостатков выполненной работы, исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере трех процентов от цены заказа.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст. 4, 29, 30 Закона РФ «О защите прав потребителей», требую: безвозмездно устранить недостатки в течение _____ дней.

Предлагаю решить вопрос в добровольном порядке.

«____» _____ 20__ г.

Подпись _____

Образец претензии в связи с некачественным пошивом одежды

Директору ООО «_____»
(наименование предприятия, его адрес)
 от _____
 проживающего по адресу: _____
 Телефон _____

ПРЕТЕНЗИЯ

26 февраля 2013 г. я передала Вам на укорачивание пальто женское 58 размера. Стоимость услуги составила 350 рублей, о чем свидетельствует наряд-заказ № 567891. В день заключения договора я внесла предоплату в размере 200 рублей.

В нарушение п. 4 Правил бытового обслуживания населения Ваша сотрудница не указала цену переданной мной вещи.

Согласно ст. 4 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

При передаче пальто я отметила необходимую мне длину белыми нитками. При этом предупредила приемщицу, что это длина окончательная без учета подгиба.

28 февраля 2013 г. я померила готовое пальто и обнаружила недостаток в работе. Пальто было укорочено на 10 см больше моей отметки, кроме того, исполнитель не оставила ткани на подгонку, при этом подклад был длиннее самого пальто. В этот день я оставила вещь у Вас для устранения недостатков согласно ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей».

1 марта 2013 г. я померила пальто вновь, но выяснилось, что работа выполнена еще хуже. Пальто застегивается с трудом, сильно тянет подклад. Вещь потеряла форму.

Согласно ст. 35 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества — возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

Пальто забирать я отказалась, так как оно не пригодно для дальнейшей носки. Я купала данное пальто за 5000 рублей, с учетом износа оцениваю его в 4000 рублей. Прошу учесть тот факт, что оставшаяся сумма в размере 150 рублей с меня не взяли, что говорит о признании швеей своей вины.

Требуя:

Вернуть внесенную мной сумму предоплаты в размере 200 рублей.

Возместить мне двукратную цену испорченной вещи в размере 8000 рублей.

В противном случае буду вынуждена обратиться с искомым заявлением в суд за защитой своих прав. Письменный ответ прошу предоставить по вышеуказанному адресу в течение 10 дней, предварительно уведомив меня о Вашем решении по телефону.

«___» _____ г.

(подпись)

(Ф.И.О.)

Образец претензии в связи с некачественным ремонтом бытовой техники

Руководителю _____
(наименование предприятия, его адрес)
 от _____
 проживающего по адресу: _____
 Телефон _____

ПРЕТЕНЗИЯ

«___» _____ 20__ г. я заключил(а) с Вашей организацией договор на ремонт бытовой техники, а именно _____

Подтверждением заключения данного договора является квитанция № _____ от «___» _____ 20__ г.

В соответствии с условиями договора я оплатил(а) стоимость работ по ремонту в сумме _____ (_____) руб.

Ваша организация обязалась отремонтировать _____

(указать, какие детали организация должна была заменить, какие отремонтировать)

Однако в момент получения/после включения техники/при иных обстоятельствах _____ я обнаружил(а), что ремонт _____ произведен некачественно, а именно: _____

(указать обнаруженные неполадки)

и другие факты неисполнения обязательств по договору)

В соответствии с пунктом 1 статьи 4 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» исполнитель обязан выполнить для потребителя работу, качество которой соответствует договору.

В соответствии со статьей 29 вышеуказанного Закона потребитель при обнаружении недостатков в выполненной работе вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков выполненной работы; соответствующего уменьшения цены выполненной работы; безвозмездного повторного выполнения работы; возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

На основании изложенного и в соответствии с пунктом 1 статьи 4, статьей 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» прошу _____

(указать одно из требований ст. 29 вышеуказанного Закона)

в течение _____ дней с момента получения настоящей претензии.

В случае неудовлетворения претензии в добровольном порядке я буду вынужден(а) обратиться за защитой своих прав в суд. В таком случае, помимо указанного в настоящей претензии требования, мною будет заявлено требование о компенсации морального вреда, причиненного нарушением моих прав, в соответствии со статьей 15 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Ответ на претензию прошу дать в _____ дневный срок с момента получения настоящей претензии.

«___» _____ г.

(подпись)

(Ф.И.О.)

Образец претензии об устранении недостатков в выполненной работе по ремонту автомобиля

Руководителю _____
 (наименование предприятия, его адрес)
 от _____
 проживающего по адресу: _____
 Телефон _____

ПРЕТЕНЗИЯ

« ____ » _____ 20__ г. был заключен договор на ремонт автомобиля [марка], номер двигателя [значение], кузов № [значение], шасси № [значение], идентификационный номер (VIN) [значение], паспорт транспортного средства [серия, номер, число, месяц, год].

Исполнитель в соответствии с вышеуказанным договором обязался выполнить следующие работы по ремонту автомобиля: [указать перечень работ].

В соответствии с условиями договора я полностью оплатил стоимость ремонтных работ в размере [цифрами и прописью] рублей и передал исполнителю указанный автомобиль по акту передачи от [число, месяц, год] № [значение].

Однако ремонт автомобиля был произведен ненадлежащим образом, так как при получении автомобиля я обнаружил: [указать обнаруженные недостатки], что подтверждается: [вписать нужное].

В соответствии со ст. 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы вправе потребовать соответствующего уменьшения цены выполненной работы.

Цена выполненной работы, учитываемая при ее уменьшении, определяется в соответствии с п. п. 3, 4, 5 ст. 24 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

На основании изложенного и в соответствии со ст. 29, 31 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» прошу:

1) уменьшить стоимость произведенных работ на сумму [цифрами и прописью] рублей и выплатить мне эту разницу.

Обращаю Ваше внимание на то, что в случае отказа удовлетворить мои требования в добровольном порядке я буду вынужден обратиться с иском заявлением в суд для защиты своих прав и законных интересов, в этом случае, помимо уменьшения стоимости произведенных работ, я потребую взыскания судебных расходов (неустойки, расходов по оплате услуг адвоката и компенсацию морального вреда), а также в соответствии с п. 6 ст. 13 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» штрафа в размере 50% от суммы, присужденной судом и пользу потребителя за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения прав потребителя, что будет являться для Вас дополнительными расходами.

Письменный ответ на заявление прошу направить мне по адресу: [вписать нужное] в течение десяти дней с даты получения данного заявления.

Контактный телефон: [вписать нужное].

Приложение:

- 1) копия договора № [значение] от [число, месяц, год] о выполнении работ;
- 2) копия акта передачи автомобиля от [число, месяц, год] № [значение].

« ____ » _____ г. _____ / _____
 (подпись) (Ф.И.О.)

Образец претензии о возмещении ущерба, причиненного повреждением автомобиля на автомобильной мойке

Руководителю _____
 (наименование предприятия, его адрес)
 от _____
 проживающего по адресу: _____
 Телефон _____

ПРЕТЕНЗИЯ

«___» _____ 20__ г. я обратился(ась) к Вам за оказанием услуг по мойке автомобиля [марка], номер двигателя [значение], кузов № [значение], шасси № [значение], идентификационный номер (VIN) [значение], паспорт транспортного средства [серия, номер, число, месяц, год].

Факт оказания Вашей организацией услуги подтверждается квитанцией № _____ от «___» _____ 20__ г.

Автомобиль поставлен на мойку без повреждений.

Одновременно, в момент сдачи автомобиля на мойку, исполнитель не предупредил меня об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение), если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи).

«___» _____ 20__ г. при получении автомобиля я обнаружил(а), что за время нахождения на мойке автомобиль был поврежден, в частности [указать повреждение] _____.

О произошедшем был составлен акт за № _____ от «___» _____ 20__ г. (подтвержденный свидетельскими показаниями) / протокол при вызове сотрудников правоохранительных органов.

Согласно заключению автоэкспертизы стоимость причиненных повреждений составляет сумму в размере _____ (_____) руб.

Учитывая вышесказанное и руководствуясь ст. 15 ГК РФ, ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», требую в срок до «___» _____ 20__ г. возместить причиненный мне ущерб, а также расходы на проведение автоэкспертизы в сумме _____ (_____) руб.

Предупреждаю, что в случае отказа Вами выполнить мои требования в добровольном порядке, я буду вынужден(а) обратиться с иском в суд. В результате чего, я буду добиваться не только требований, изложенных в настоящей претензии, в т.ч. выплаты неустойки в размере 1% за каждый день просрочки исполнения моего требования, рассчитанной на день вынесения решения судом, но и возмещения причиненного мне морального вреда.

Кроме того, я буду требовать в судебном порядке, согласно п. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей», взыскания с Вас штрафа в местный бюджет в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, что повлечет для Вас дополнительные убытки.

Предлагаю решить вопрос в досудебном порядке.

Приложения:

1. Копия заключения автоэкспертизы.
2. Квитанция счета за проведение автоэкспертизы.

«___» _____ г. _____ / _____ /
 (подпись) (Ф.И.О.)

**Образец претензии о нарушении сроков окончания работ
по ремонту автотранспортного средства (по техобслуживанию)**

Директору ООО «_____»
(наименование предприятия, его адрес)

от _____

проживающего по адресу: _____

Телефон _____

ПРЕТЕНЗИЯ

«_____» _____ 20__ г. между мной и Вами был заключен договор на выполнение работ по ремонту автомобиля [марка], номер двигателя [значение], кузов № [значение], шасси № [значение], идентификационный номер (VIN) [значение], паспорт транспортного средства [серия, номер, число, месяц, год].

В соответствии с условиями договора я полностью оплатил стоимость ремонтных работ в размере [цифрами и прописью] рублей и передал исполнителю указанный автомобиль по акту передачи от [число, месяц, год] № [значение].

Срок выполнения ремонтных работ составил 45 дней с момента заключения договора.

В соответствии со ст. 27 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг).

Однако Вы нарушили сроки окончания выполнения работ. Работы были завершены на 90 день. Таким образом, считаю, что Вы не исполняли свои обязательства надлежащим образом.

В соответствии со ст. 28 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель при нарушении сроков выполненной работы вправе потребовать соответствующего уменьшения цены выполненной работы.

Цена выполненной работы, учитываемая при ее уменьшении, определяется в соответствии с п. п. 3, 4, 5 ст. 24 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

На основании изложенного и в соответствии со ст. 28, 31 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» прошу:

1) уменьшить стоимость незавершенных работ на сумму [цифрами и прописью] рублей и выплатить мне эту разницу;

2) в соответствии с п. 5 ст. 28 Закона «О защите прав потребителей» за нарушение установленных сроков выполнения работ прошу выплатить в мою пользу неустойку в размере 3% цены выполнения работы.

Расчет неустойки на [указать дату фактического завершения работ]: (предоплата, внесенная за выполнение услуг / 100% x 3% x (количество дней просрочки) = [указывается стоимость] рублей.

Приложения:

«_____» _____ г.

(подпись)

(Ф.И.О.)

Образец претензии о нарушении сроков выполнения услуги по химчистке

Директору ООО «_____»
(наименование предприятия, его адрес)
 от _____
 проживающего по адресу: _____
 Телефон _____

ПРЕТЕНЗИЯ

30 апреля 2013 г. я сдал в химчистку мужской костюм (квитанция № _____).

Согласно квитанции мой заказ должен быть исполнен 15 мая 2013 г. Однако на 20 мая он еще не готов.

Прошу завершить чистку костюма до _____ мая 2013 г. и в соответствии со ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» выплатить мне неустойку за просрочку исполнения договора в размере трех процентов от стоимости заказа, указанной в квитанции № _____, за каждый день просрочки.

«_____» _____ г. _____ / _____ /
(подпись) (Ф.И.О.)

Образец претензии о некачественном выполнении услуги по химчистке

Директору ООО «_____»
(наименование предприятия, его адрес)
 от _____
 проживающего по адресу: _____
 Телефон _____

ПРЕТЕНЗИЯ

23 октября 2013 г. я сдал в химчистку следующие вещи: палед и пиджак (квитанция № _____). При их получении я в присутствии приемщицы _____ (Ф.И.О. приемщицы) обнаружил, что пятна на паледе и пиджаке не удалены. Прошу в соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» устранить недостатки (пятна) и выплатить неустойку за нарушение сроков окончания работ в размере трех процентов заказа за каждый день просрочки.

«_____» _____ г. _____ / _____ /
(подпись) (Ф.И.О.)

Аналогичное заявление можно написать при повреждении или утрате вещи с требованием выплатить ее двукратную стоимость.

При этом ссылаться следует на ст. 35 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Образец искового заявления при обнаружении недостатков оказанной услуги

Мировому судье судебного участка № _____
района г. Уфы

Истец: _____

Адрес: _____

Ответчик: _____

Адрес: _____

Исковое заявление

О защите прав потребителей

*В соответствии со ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»
потребители по искам, связанным с нарушением их прав,
освобождаются от уплаты гос. пошлины*

«___» _____ 20__ г. между мной и Ответчиком был заключен договор на выполнение работ (оказание услуг) по: _____, что подтверждается _____ (квитанцией, чеком и т.д.).

В соответствии со ст. 4, 7 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу), качество которой соответствует условиям договора либо требованиям, установленным Законом, или в установленном им порядке, и также обеспечить, чтобы работы (услуги) при обычных условиях их использования, при их хранении и транспортировке были безопасны для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинили вреда его имуществу.

В нарушение указанных требований Ответчик не исполнил (исполнил ненадлежащим образом) свои обязательства, в то время как я свои исполнил — своевременно оплатил работу (услугу). Неполное (ненадлежащее исполнение) Ответчиком его обязательства выразилось в том, что _____

«___» _____ 20__ г. я обратился к Ответчику с требованием _____, но моя претензия оставлена без удовлетворения (удовлетворена частично).

На основании изложенного и руководствуясь ст. 4, 7, 13–15, 27–32 Закона РФ «О защите прав потребителей»,

ПРОШУ суд обязать ответчика:

1) _____
(исполняется требование)

2) За каждый день просрочки исполнения указанных требований свыше установленного мной срока уплатить мне неустойку в размере 3% от стоимости работы (услуги), начиная с «___» _____ 20__ г. по день вынесения решения.

Размер неустойки (пени) определяется исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

3) Возместить мне убытки в сумме _____ руб. (если произведенные расходы подтверждены документально).

4) Компенсировать мне моральный вред в размере _____ руб. за причиненные физические и нравственные страдания, выразившиеся в том, что _____ и продолжающиеся по настоящее время.

5) Взыскать штраф в федеральный бюджет в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Приложение: на ___ л.

Истец: фамилия, инициалы _____ /подпись/

«___» _____ 20__ г.

**Перечень органов, осуществляющих защиту прав потребителей,
их местонахождение и номера телефонов**

1. Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Башкортостан (Управление Роспотребнадзора по РБ)

450054, г. Уфа, ул. Р. Зорге, 58, тел. 8 (347) 229-90-99

2. Государственный комитет Республики Башкортостан по торговле и защите прав потребителей

450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, 13, тел. 8 (347) 272-74-53

3. Отдел по защите прав потребителей Управления по социальной поддержке населения Администрации городского округа город Уфа Республики Башкортостан

450098, г. Уфа, проспект Октября, 114/1, каб. 7, тел. 8 (347) 235-99-45

Специалисты отдела:

Северная часть:

Администрация Калининского района городского округа город Уфа Республики Башкортостан

г. Уфа, ул. Орджоникидзе, 3;

тел. 8 (347) 263-01-26.

График приема граждан:

Понедельник с 9.00 до 13.00

Четверг с 14.00 до 18.00

Южная часть:

Администрация Советского района городского округа город Уфа Республики Башкортостан

г. Уфа, ул. Революционная, 111;

тел. 8 (347) 273-15-75

График приема граждан:

Понедельник с 9.00 до 13.00

Четверг с 14.00 до 18.00

Администрация Кировского района городского округа город Уфа Республики Башкортостан

г. Уфа, ул. Пушкина, 85;

тел. 8 (347) 279-90-17

График приема граждан:

Понедельник с 9.00 до 13.00

Четверг с 14.00 до 18.00

Где можно получить государственную или муниципальную услугу?

Каждому из нас хоть раз в жизни приходилось обращаться в органы власти за государственной или муниципальной услугой: получать разрешения на приватизацию квартиры, садового участка, согласовывать перепланировку квартиры или ставить ребенка на учет для устройства в детский сад, оформлять ежемесячное пособие на ребенка или выплату денежной компенсации на оплату жилого помещения и коммунальных услуг. Чтобы собрать полный пакет документов необходимо было ходить по кабинетам, собирая бесконечные справки и согласования, отставив при этом огромные очереди.

Теперь есть иной способ получения государственных и муниципальных услуг — через многофункциональные центры (МФЦ).

В Уфе функционируют два таких центра. Центральный офис МФЦ расположен на **улице Новомостовой, 8 (остановка транспорта «Училище искусств»)**, его филиал — на **улице Интернациональной, 113 (остановка транспорта «Улица Свободы»)**.

Основная цель создания МФЦ — повышение комфорта и качества предоставления государственных и муниципальных услуг:

— услуга предоставляется в режиме «одного окна» — вам достаточно сдать весь пакет необходимых документов в МФЦ и в установленный срок там же получить требуемый результат;

— время ожидания в очереди — не более 15 минут;

— заявителям обеспечиваются комфортные условия предоставления услуг.

МФЦ упрощает схему получения нужных Вам документов, сокращает сроки их выдачи и повышает качество государственных и муниципальных услуг, за которыми Вы обратились.

В Центре Вас встретит консультант — он поможет разобраться, к какому специалисту следует обратиться; работает терминал, который ускоряет и упрощает обслуживание клиентов.

Государственные и муниципальные услуги, предоставляемые в органах государственной власти и местного самоуправления, оказываются бесплатно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством, например, при получении разрешений на движение по автодорогам транспортных средств, осуществляющих перевозки тяжеловесных или опасных грузов, на установку рекламной конструкции. В этом случае Вам нужно будет оплатить государственную пошлину, предусмотренную законодательством. Этот принцип сохраняется и в МФЦ.

МФЦ — это комфортное место получения государственных услуг, где опытные консультанты помогут в решении Вашей жизненной ситуации.

В Центре работает касса, есть зона банкоматов и информационно-платежных терминалов, где можно оплатить все платежи.

В МФЦ для Вас созданы все необходимые условия. Так, вход в здание МФЦ оборудован пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок, организованы бесплатные стоянки для автомобильного транспорта. Зал ожидания оборудован удобными креслами. В операционном зале находится игровая зона для детей.

Создание многофункционального центра — это, в первую очередь, забота о Вас, уважаемые жители Уфы и Башкортостана, ведь главный принцип предоставления государственных и муниципальных услуг — их доступность для населения.

Центр работает с понедельника по субботу с 8:00 до 20:00, без перерыва на обед, воскресенье — выходной день.

Сейчас в МФЦ предоставляются более 150 видов услуг по следующим направлениям: социальное обеспечение, природопользование, транспорт, торговля, архивная деятельность, здравоохранение, культура, земельные и имущественные отношения, сертификация и лицензирование.

Можно получить услуги налоговой службы, Кадастровой палаты, Управления Росреестра, Управления федеральной миграционной службы и другие.

МФЦ — это реальный шаг к решению конкретной жизненной проблемы уфимца.

Некоторые наиболее типичные жизненные ситуации, которые уфимцы легко решат в МФЦ:

- Как встать на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях?
- Как приватизировать квартиру?
- Как получить разрешение на установку рекламной конструкции?
- Как поставить ребенка на учет для устройства его в детский сад?
- Как согласовать перепланировку в квартире?
- Как получить выписку из реестра муниципального имущества?
- Как получить собственникам зданий, строений, сооружений земельный участок в собственность?
- Как получить разрешение на строительство или реконструкцию объекта капитального строительства?

С более подробной информацией о предоставляемых услугах и принципах работы МФЦ можно ознакомиться на официальном сайте Администрации городского округа город Уфа (www.ufacity.info) или на официальном сайте Многофункционального центра (www.mfcrb.ru).

Также можно получить консультацию по телефону справочной службы:
+7 (347) 246-55-33, +7(347)246-55-44.

Дополнительные услуги, предоставляемые в МФЦ:

- Оплата счетов и государственных пошлин через платоматы
- Доступ к сети Интернет

- Услуги нотариуса
- Копировальные услуги

ПОРЯДОК предоставления услуг в МФЦ

Обращение заявителя в МФЦ ⇒ консультирование и информирование ⇒ прием документов ⇒ сбор специалистами МФЦ документов, которыми располагают органы государственной власти или местного самоуправления ⇒ передача документов в государственные органы или муниципалитет для принятия решения ⇒ выдача результата (по желанию заявителя: в МФЦ, в органе власти, по почте).

АСТЫМАЕ ЯЛД

Справочно-информационное издание

**В ПОМОЩЬ ПОТРЕБИТЕЛЮ
БЫТОВЫХ УСЛУГ**

СПРАВОЧНИК

Подписано в печать 07.03.14. Формат 60x80 1/16. Бумага офсетная

Гарнитура Times New Roman. Печать офсетная.

Усл. печ. л. 3,25. Тираж 500. Заказ № 132521.

ООО «Информреклама», 450078, г. Уфа, ул. Ветовникова, 97

Тел. (347) 25-33-777, www.inforek.ru

Отпечатано в ООО «Информреклама»