**Азбука потребителя: бытовые услуги**

Бытовые услуги – это услуги, оказываемые предпринимателями и юридическими лицами, направленные на удовлетворение бытовых нужд граждан. Такие услуги (работы) могут быть самыми разнообразными: ремонт и пошив обуви, одежды, изготовление мебели и изделий из ПВХ (пластиковых окон, дверей), химическая чистка одежды и многие другие.

Отношения между потребителями и исполнителями в сфере бытовых услуг регламентированы главой 37 Гражданского кодекса РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее-Закон), а также «Правилами бытового обслуживания населения», утвержденными постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 N 1514 (далее-Правила).

При оказании бытовых услуг потребитель имеет право на:

**1. Информацию.** В соответствии со ст.8-11 Закона при обращении к исполнителю бытовых услуг, потребителю должна быть предоставлена полная достоверная информация об оказываемом услуге на русском языке. Информация в обязательном порядке должна содержать:

- наименование организации (местонахождение организации);

- перечень оказываемых услуг (выполняемых работ);

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

- сроки оказания услуг (выполнения работ);

- данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), если эти данные имеют значение исходя из характера услуги (работы);

- требования, которые должны обеспечивать безопасность оказания услуги (выполняемой работы) для потребителя, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;

- образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);

- образцы (модели) изготавливаемых изделий либо их эскизы;

- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ) в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Данная информация должна находиться в удобном для обозрения месте.

Договор об оказании услуг (выполнении работ) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

- фирменное наименование (наименование) и место нахождения (адрес) организации-исполнителя;

- 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;

- должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

**2. Качество.**

В соответствии со ст.4 Закона исполнитель обязан оказать услугу, качество которого соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу, соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.

В случае обнаружения недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

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

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

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

**3. Безопасность.**

Согласно ст.7 Закона потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя.

**4. Возмещение ущерба.**

В соответствии со ст.14 Закона право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.

Нередко исполнители предлагают свои услуги посредством сети Интернет. Будьте внимательны – под видом исполнителей бытовых услуг порой скрываются мошенники, которые могут взять с вас предоплату и немедленно исчезнуть, заблокировав все ваши контакты.

При невозможности урегулирования споров в добровольном порядке обращайтесь с исковыми требованиями в суд.

Для сведения сообщаем, что в целях информирования и просвещения потребителей на сайте государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей http://zpp.rospotrebnadzor.ru/ Вы можете получить ответы на актуальные вопросы, воспользоваться образцами типовых претензий, исковых заявлений и памятками и т.д.