**Бытовые услуги**.

Нормативно-правовая база:

- Гражданский Кодекс Российской Федерации;

- Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 №1025 «Об утверждение правил бытового обслуживания населения в РФ».

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 №1025 «Об утверждение правил бытового обслуживания населения в РФ»:

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

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

Требования законодательства к договорам об оказании бытовых услуг (выполнении работ). Содержание, форма договоров.

Договор об оказании услуги (выполнения работы) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

- вид услуги (работы);

-цена услуги (работы), которая определяется соглашением сторон;

- 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).

Особенности оказания услуг:

Так, при приеме изделия в химическую чистку в договоре (квитанции, ином документе) указывается наименование изделия, его цвет, волокнистый состав, комплектность, фурнитура, имеющиеся дефекты, не удаляемые 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 маркировочной ленте изделия, а в случае ее отсутствия - по согласованию с потребителем. При необходимости исполнитель обязан спороть 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.

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).

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.

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

В случае нарушения сроков выполнения работ потребитель имеет право:

- назначить исполнителю новый срок;

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

- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги);

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

(\* Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги)).

В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) 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).

Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на работу гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в работе недостатка изготовитель (исполнитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя. 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;

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

- расторжения договора об оказании услуги (выполнения работы) и полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги (выполненной работы) исполнителем не устранены;

- расторжения договора об оказании услуги (выполнении работы), если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (выполненной работы) или иные существенные отступления от условий договора;

- полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги (выполненной работы).

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.

Контакты:

Управление Федеральной службы в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Нижегородской области: 603950, г.Н.Новгород, ул.Тургенева, д.1; E-mail: sanepid@sinn.ru.

Телефоны горячей линии: 8(831)432-87-67; 8(831)438-09-42.

Консультационный центр «ФБУЗ Центр гигиены и эпидемиологии по Нижегородской области»**:** 603022, г.Н.Новгород, ул.Кулибина, д.11; E-mail: csen\_gor@mail.ru.

Телефоны консультационного центра: 8(831)213-82-84; 8(831)437-08-70.