

Правила бытового обслуживания населения в 2021 году

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

Правилами установлены требования к доведению до потребителя во всех случаях необходимого объема информации, на основании которого должна быть обеспечена возможность осуществления правильного выбора работ и услуг.

Исполнитель помимо информации, доведение которой предусмотрено в соответствии со статьей 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", обязан довести до сведения потребителей также следующую информацию об оказываемых услугах (выполняемых работах):

- перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), форм и (или) условий их предоставления;
- указание на обозначение стандартов (при наличии), в соответствии с которыми оказываются услуги (выполняются работы);
- сроки оказания услуг (выполнения работ);
- данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), если эти данные имеют значение исходя из характера услуги (работы);
- требования, которые должны обеспечивать безопасность оказания услуги (выполняемой работы) для потребителя, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;
- образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);
- образцы (модели) изготавливаемых изделий либо их эскизы;
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ) в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Информация должна находиться в удобном и доступном для обозрения месте.

Также Правилами предусмотрены специальные требования к условиям договоров, заключаемых с гражданами. Особо оговаривается, что договор с потребителем должен содержать как цену, так и описание выполняемых работ или оказываемых услуг, информацию о реквизитах исполнителя, сроки выполнения заказа, должность и подпись лица, принявшего заказ.

Утвержденные Правила применяются ко всем видам бытового подряда (ремонт и изготовление швейных, меховых, ювелирных изделий, мебели, обуви, а также ремонт квартир, бытовой техники, мобильных телефонов, компьютеров, планшетов и т.п.), а также к различного рода возмездным услугам (если их оказание не урегулировано иными нормативными правовыми актами), таким как услуги химчисток, парикмахерских, салонов красоты, бань, саун и т.п.).

В случае неразмещения для ознакомления в удобном и доступном месте необходимой информации (например, о цене услуг), невыдачи экземпляра договора потребителю, включения в него ущемляющих права потребителей условий (например, о не возврате предоплаты по договору в случае отмены заказа), отказа продемонстрировать результаты ремонта бытовой техники и аппаратуры при ее приемке - потребители могут оставить соответствующую запись в книге отзывов и предложений, а также обратиться в Роспотребнадзор, который уполномочен осуществлять контроль (надзор) за исполнением указанных Правил.

Консультацию и практическую помощь по вопросам защиты прав потребителей можно получить:

- в Общественной приемной Управления по телефонам **971-106, 971-117**;

- в Центре по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «ЦГи Э в Новгородской области» по телефону **8(8162) 77-20-38, 73-06-77;**

- Управление Роспотребнадзора по Новгородской области напоминает потребителям финансовых услуг о том, что в г. Зеленограде открыта круглосуточная постоянная горячая линия Роспотребнадзора по вопросам нарушений прав потребителей финансовых услуг. Граждане, проживающие в любых регионах могут задать свои вопросы круглосуточно по телефону (звонок бесплатный): **8 800-100-29-26.**

- работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону **8 800 555 49 43** (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках;

Управление напоминает о возможностях потребителей активно использовать Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru> каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

Кроме того, для того, чтобы в полной мере реализовать право потребителей на получение консультационной помощи на сайте Управления Роспотребнадзора по Новгородской области **<http://www.53.rospotrebnadzor.ru>** каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, претензиями, образцами исковых заявлений в баннере «Справочник потребителя».

Дополнительно сообщаем, что в рамках проекта «МФЦ – новые возможности» всем категориям граждан (независимо от их социального положения, статуса, места проживания на территории Новгородской области) предоставлена возможность получить консультации «из первых рук» от наиболее квалифицированных специалистов Роспотребнадзора, обсудить напрямую проблемы и вопросы посредством видеосвязи.

Онлайн консультирование проводится еженедельно по четвергам с 10.00 до 13.00, для консультации необходимо обратиться в один из центров «Мои Документы»: подать заявку и принять участие в онлайн-консультации вам помогут специалисты МФЦ (при обращении необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность).