

**Оказание бытовых услуг населению**

Отношения в сфере оказания бытовых услуг регулируются Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» и Правилами бытового обслуживания населения, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 21.09.2020г. №1514.

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» потребителем 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.

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

В сферу оказания бытовых услуг входят работы и услуги, с которыми мы сталкиваемся ежедневно, например, ремонт бытовой техники, изготовление мебели, ремонт и пошив одежды, химчистка, и прочие услуги.

**Исполнитель бытовых услуг должен потребителю предоставить следующую информацию:**

На наружной вывеске предприятия размещается информация об исполнителе и о режиме работы:

Организация размещает фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес), а индивидуальный предприниматель - о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

В месте оказания услуг исполнитель обязан до потребителей довести следующую информацию об оказываемых услугах:

-   перечень оказываемых услуг и форм их предоставления;

-   обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги;

-   сроки оказания услуг;

-   данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу, если эти данные имеют значение, исходя из характера услуги;

-   цены на оказываемые услуги, а также на используемые при этом материалы и сведения о порядке и форме оплаты.

- 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);

- 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.

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

**Исполнитель обязан заключить договор оказания услуги (квитанция или иной документ) и в нем должны быть указаны следующие сведения: наименование исполнителя, вид услуги, цена услуги, используемые материалы, дата оказания услуги и др. необходимые сведения.**



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

* вид и 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.

Обязанностью потребителя, в свою очередь, является оплата оказываемых услуг 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 внесения аванса.

**За получением подробной консультации и правовой помощи потребители могут обращаться:**

**— в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по телефону 971-106;**

**— в Центр по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «ЦГи Э в**

**Новгородской области» по телефону 77-20-38, 73-06-77; Е-mail:** [**zpp.center@yandex.ru**](mailto:zpp.center@yandex.ru)

**— на «горячую линию» Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, телефон 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный). --- на государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей**

[**http://zpp.rospotrebnadzor**](http://zpp.rospotrebnadzor) **вы можете найти памятки, образцы претензий, исковых**

**заявлений и другую полезную информацию для потребителей**