

О правах потребителей бытовых услуг

В соответствии с Законом Республики Беларусь от 9 января 2002 г. «О защите прав потребителей», Правилами бытового обслуживания потребителей, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14 декабря 2004 г. № 1590 (в редакции постановления Совета Министров Республики Беларусь от 2 апреля 2015 г. № 268) (далее - Правила бытового обслуживания потребителей):

1. Потребитель имеет право на:

1.1. своевременную необходимую и достоверную информацию о бытовых услугах, а также об их исполнителях;

1.2. свободный выбор бытовых услуг;

1.3. надлежащее качество бытовых услуг, в том числе безопасность бытовых услуг;

1.4. возмещение в полном объеме убытков, вреда, причиненных вследствие недостатков бытовой услуги, недостаточной и недостоверной информации о бытовой услуге;

1.5. оплату бытовой услуги в полном объеме после ее приемки. С согласия потребителя оказываемая бытовая услуга может быть оплачена им при оформлении заказа полностью или путем внесения аванса;

1.6. досрочный отказ от оказания бытовой услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов на ее оказание. После произведения расчетов результат незавершенной бытовой услуги возвращается потребителю, если это не исключено ввиду характера оказанной бытовой услуги;

Если исполнитель своевременно не приступает к оказанию бытовой услуги или выполняет работу таким образом, что делает явно невозможным окончание ее к сроку, отказаться от оказания бытовой услуги и потребовать возврата уплаченной за ее оказание суммы и возмещения убытков, связанных с отказом от оказания бытовой услуги. Исполнитель обязан удовлетворить требования потребителя о возврате уплаченной за оказание бытовой услуги суммы - в течение суток со дня предъявления данного требования, о возмещении убытков - в течение 7 дней со дня предъявления соответствующего требования;

1.7. в случае нарушения исполнителем сроков оказания бытовой услуги (отдельных этапов оказания услуги) по своему выбору:

назначить исполнителю новый срок;

поручить оказание бытовой услуги третьим лицам за разумную цену;

выполнить бытовую услугу своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

потребовать соразмерного уменьшения установленной цены за оказание бытовой услуги;

расторгнуть договор об оказании бытовой услуги;

потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания бытовой услуги, а также выплаты неустойки в размере 1% цены оказания бытовой услуги за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки.

Указанные требования подлежат удовлетворению исполнителем в течение 7 дней. Убытки - в течение 7 дней с момента их подтверждения;

1.8. в случае обнаружения недостатков оказанной бытовой услуги, отступлений от условий договора, ухудшивших бытовую услугу, в течение гарантийного срока, а в отношении бытовой услуги, на которую гарантийный срок не установлен либо составляет менее двух лет, - в течение двух лет по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков оказанной бытовой услуги;

соразмерного уменьшения цены оказанной бытовой услуги;

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества;

повторного оказания бытовой услуги, если это возможно;

возмещения понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами;

расторжения договора об оказании бытовой услуги и возврата уплаченной за оказанную бытовую услугу денежной суммы, если:

недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем в течение 14 дней (если более длительный срок не оговорен соглашением сторон);

недостатки оказанной бытовой услуги или отступления от условий договора, ухудшившие услугу, являются существенными.

Указанные требования подлежат удовлетворению исполнителем в течение 7 дней (при заявлении требований о соразмерном уменьшении цены за оказанную бытовую услугу, возмещении расходов по устранению недостатков оказанной бытовой услуги своими силами или третьими лицами, а также о расторжении договора об оказании бытовой услуги и возврате уплаченной за оказанную услугу денежной суммы) или в течение 14 дней (если более длительный срок не оговорен соглашением сторон) при устранении недостатков.

Требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном оказании бытовой услуги подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного оказания бытовой услуги, а в случае, если этот срок не установлен, - в срок, предусмотренный договором об оказании услуги, который был исполнен ненадлежащим образом.

2. Исполнитель обязан:

2.1. предоставлять потребителю информацию:

на вывеске и (или) информационной табличке - о своем наименовании

(фирменном наименовании), наименовании объекта бытового обслуживания, его режиме работы, виде объекта бытового обслуживания (ателье, парикмахерская, прачечная, химчистка и другие) или наименовании оказываемых бытовых услуг;

в приемном пункте в удобном для обозрения потребителем месте на белорусском или русском языке:

о государственной регистрации юридического лица, индивидуального предпринимателя (копия свидетельства, заверенная исполнителем);

о номере телефона исполнителя;

о специальных разрешениях (лицензиях), если вид деятельности подлежит лицензированию;

об оценке соответствия (в случаях, установленных законодательством);

о включении исполнителя в государственный информационный ресурс «Реестр бытовых услуг Республики Беларусь»;

текст Правил бытового обслуживания потребителей;

оказываемых видах бытовых услуг;

тарифах на оказываемые бытовые услуги. При наличии скидок - об их размере (доводится в процентном отношении к установленной цене либо в абсолютном выражении в денежных единицах) и периодах действия;

категории потребителей, имеющих право на льготное обслуживание;

о книге замечаний и предложений;

о присвоении разряда объекту бытового обслуживания населения, если объект прошел аттестацию в установленном порядке;

об органах, осуществляющих государственное регулирование и контроль в области бытового обслуживания населения (наименование, юридический адрес, номер контактного телефона);

сроки оказания бытовых услуг, кроме услуг по техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств.

2.2. предоставить потребителю по его требованию:

книгу замечаний и предложений;

возможность ознакомиться с текстами Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей», технических нормативных правовых актов, в соответствии с которыми оказывается бытовая услуга, прейскурантом на оказываемые бытовые услуги.

2.3. иметь в наличии следующие необходимые документы на оказываемые бытовые услуги:

технические нормативные правовые акты в области технического нормирования и стандартизации на оказываемые бытовые услуги;

технологическую документацию, утвержденную юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем;

нормы и нормативы материальных и трудовых затрат;

отражающие учет (движение) заказов при оказании бытовых услуг;

свидетельства о поверке или иные документы, подтверждающие

прохождение поверки применяемых средств измерений (оттиск поверительного клейма, график периодической поверки, счета об оплате поверки).

2.4. обслужить потребителя в установленное время работы объекта бытового обслуживания;

2.5. за 15 минут до прекращения обслуживания (обеденный перерыв, окончание работы) предупредить об этом потребителей;

2.6. при временном приостановлении деятельности объекта бытового обслуживания проинформировать потребителей (путем размещения соответствующей информационной таблички) о причине и сроке приостановления деятельности не позднее, чем за 5 дней до дня приостановления деятельности, а при приостановлении деятельности по непредвиденным обстоятельствам - не позднее суток со дня приостановления деятельности;

2.7. при оказании бытовой услуги вне приемного пункта обеспечить явку своего работника в согласованное с потребителем время;

2.8. оформить документ, подтверждающий заказ, за исключением заказа на оказание бытовых услуг:

по методу самообслуживания, услуг парикмахерских, бань и душевых;

на оказание бытовых услуг, выполняемых в присутствии потребителя или в соответствии с условиями и требованиями, размещенными исполнителем в удобном для обозрения потребителем месте, и не требующих индивидуального подхода, срочных услуг, услуг фотоателье, фото- и кинолабораторий, по ремонту обуви, выполнению мелкого ремонта швейных и трикотажных изделий, ремонту часов, почасовому прокату;

2.9. выдать потребителю второй экземпляр документа, подтверждающего заказ;

2.10. оказать бытовую услугу, качество которой соответствуют требованиям законодательства, технических нормативных правовых актов и условиям, содержащимся в документе, подтверждающем заказ;

2.11. оказать бытовую услугу в сроки, указанные в документе, подтверждающем заказ. Срок оказания бытовой услуги определяется датой (периодом), с которой исполнитель должен приступить к оказанию бытовой услуги, и (или) датой (периодом), к которой исполнитель должен закончить оказание бытовой услуги. Течение срока оказания бытовой услуги, исчисляемого часами, начинается с момента фактического оформления заказа, а исчисляемого днями, неделями или месяцами, - со следующего дня после оформления заказа. Если месяц не имеет соответствующего числа, срок оканчивается в последние сутки этого месяца. Если срок окончания оказания бытовой услуги приходится на нерабочий день, днем окончания оказания бытовой услуги считается следующий за ним рабочий день;

2.12. оказать бытовую услугу с использованием своего материала, если иное не предусмотрено документом, подтверждающим заказ. Используемый исполнителем материал должен соответствовать требованиям технических нормативных правовых актов;

2.13. предоставить потребителю по его требованию документы, удостоверяющие качество и безопасность используемого исполнителем материала, если оформление таких документов является обязательным в соответствии с законодательством.

2.14. своевременно предупредить потребителя в письменной форме либо путем передачи сообщения по телефону, либо посредством иных каналов связи или способов (с помощью глобальной компьютерной сети Интернет и других средств связи), позволяющих достоверно установить, что сообщение исходит от исполнителя, и до получения от потребителя указаний приостановить оказание бытовой услуги при обнаружении:

непригодности или недоброкачества переданного потребителем материала (изделия);

возможных неблагоприятных для потребителя последствий выполнения его указаний о способе оказания бытовой услуги;

иных зависящих от потребителя обстоятельств, которые могут снизить качество оказываемой бытовой услуги или повлечь невозможность ее завершения в срок;

2.15. представить потребителю отчет об израсходовании материала;

2.16. вернуть остаток материала потребителю после окончания оказания бытовой услуги или с его согласия приобрести у потребителя оставшийся неиспользованный материал по договорной цене, если иное не предусмотрено Правилами бытового обслуживания потребителей;

2.17. в случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (изделия), переданного потребителем для оказания бытовой услуги:

заменить его в трехдневный срок идентичным материалом (изделием) аналогичного качества и по желанию потребителя оказать бытовую услугу с использованием этого материала (изделия);

при невозможности - возместить потребителю двукратную стоимость утраченного (поврежденного) материала (изделия);

2.18. провести проверку качества оказанной бытовой услуги, если это возможно по характеру услуги, при предъявлении потребителем требований, связанных с недостатками оказанной бытовой услуги;

2.19. провести экспертизу оказанной услуги, если это возможно по характеру услуги, за свой счет в порядке, установленном законодательством, при возникновении спора между потребителем и исполнителем по поводу недостатков оказанной услуги или их причин. О месте и времени проведения экспертизы известить потребителя в письменной форме;

2.20. выдать потребителю гарантийный талон, в котором должны быть указаны дата приемки и продолжительность гарантийного срока

(если на оказанную бытовую услугу установлен такой срок). Допускается оформление гарантийных обязательств путем отметки гарантийного срока в документе, подтверждающем заказ;

2.21. сообщить потребителю сведения о правилах и условиях эффективного и безопасного использования результата оказанной бытовой услуги и иные сведения, которые в соответствии с законодательством или техническими нормативными правовыми актами обязательны для предоставления потребителю, в том числе относящиеся к оказанной бытовой услуге сведения по просьбе потребителя;

2.22. выдать потребителю платежный документ, а при отсутствии в случаях, предусмотренных законодательством, кассового оборудования - квитанцию о приеме наличных денежных средств, подтверждающую оплату бытовой услуги;

2.23. обеспечить внеочередное или первоочередное обслуживание потребителей, которым предоставлено такое право.

3. Запрещается:

3.1. установление каких-либо преимуществ, прямых или косвенных ограничений при выборе бытовой услуги, за исключением преимуществ или ограничений, предусмотренных законодательством;

3.2. предоставление дополнительных платных услуг потребителю без его согласия.

4. Защита прав потребителей:

4.1. государство обеспечивает потребителям защиту их законных интересов через уполномоченные государственные органы в пределах их компетенции, а также суд;

4.2. в случае конфликта Вы можете обратиться:

Собственник объекта бытового обслуживания (наименование юридического лица, ФИО руководителя; ФИО индивидуального предпринимателя)	Адрес Телефон
Директор (заведующий) объекта бытового обслуживания	Адрес Телефон
Орган по сертификации (оценке соответствия), выдавший документ об оценке соответствия	Адрес Телефон
Управление (отдел) торговли и услуг или учреждение бытового обслуживания местного исполнительного и распорядительного органа	Адрес Телефон
Уполномоченный по защите прав потребителей местных исполнительных и распорядительных органов	Адрес Телефон
Территориальный орган управления контроля потребительского рынка – торговой инспекции Министерства торговли Республики Беларусь	Адрес Телефон