

В соответствии со ст.29 Закона при обнаружении недостатков выполненной работы (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;
- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

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

Одно из вышеуказанных требований необходимо вручить в письменной форме.

Претензия составляется в двух экземплярах. Один экземпляр передается исполнителю, на экземпляре потребителя, исполнитель должен сделать отметку о получении претензии, указав свое ФИО, дату, поставить подпись. В случае непринятия исполнителем претензии, потребитель направляет ее на юридический адрес исполнителя по почте заказным письмом с уведомлением. При отказе исполнителя удовлетворить требование в досудебном порядке потребитель вправе обратиться в суд для защиты своих прав.

Информация о специалистах по защите прав потребителей администраций районов (округа по районам) города Новосибирска

Дзержинский район	Проспект Дзержинского, д.16, каб.328, 329	227-57-78
Калининский район	ул. Б. Хмельницкого, д.14/3, каб.310	228-73-94
Кировский район	ул. Петухова, д.18, каб.307	342-59-65
Ленинский район	ул. Станиславского, д.6-а каб.311	228-84-16
Октябрьский район	ул. Сакко и Ванцетти, д.33, каб.416	228-82-06
Первомайский район	ул. Физкультурная, д.7, каб.103	228-85-08
Советский район	Проспект Академика Лаврентьева, д.14 каб.207	228-87-53
Центральный округ	ул. Ленина, 57, каб.211-а	227-55-18
Отдел по защите прав потребителей и отдельных категорий граждан	Красный проспект, 34, каб.127	227-42-35



Отдел по защите прав потребителей и отдельных категорий граждан управления социальной поддержки населения мэрии города Новосибирска

БЫТОВОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ



Порядок и условия бытового обслуживания населения регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей» (далее-Закон), Правилами бытового обслуживания населения (далее-Правила), утвержденными Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 №1514.

Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (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 потребителя по возмездному договору.

Исполнитель до заключения договора, обязан довести до сведения потребителей следующую информацию:

- фирменное наименование своей организации, место ее нахождения (адрес), режим работы;
- о государственной регистрации с указанием зарегистрировавшего его органа;
- если вид деятельности, осуществляемой исполнителем, подлежит лицензированию, то потребителю должна быть предоставлена информация о номере и дате приказа (распоряжения) лицензирующего органа, сроке действия лицензии, а также об органе, предоставившем лицензию;
- перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), форм и (или) условий их предоставления;
- сроки оказания услуг (выполнения работ);
- данные о конкретном лице, которое будет оказывать услуги (выполнять работу);
- 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.

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

Договор об оказании услуги (выполнения работы) оформляется в письменной форме (квитанции или ином документе) и должен содержать следующие сведения:

- фирменное наименование и место нахождения (адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя – фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации, идентификационный номер налогоплательщика;
- вид услуги (работы);
- цена услуги (работы);
- точное наименование, описание и цена материалов;
- отметка об уплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;
- дата приема и исполнения заказа;
- гарантийные сроки.

Один экземпляр договора об оказании услуг (выполнении работ) выдается исполнителем потребителю.

Порядок оказания услуг исполнителем:

- исполнитель обязан оказать услуги (выполнить работу) при обеспечении соблюдения требований к их качеству и в сроки, предусмотренные договором об оказании услуг (работ). В договоре делается отметка о фактической дате оказания услуги (выполненной работы);
- при оказании услуг (работ) на дому у потребителя или ином месте, указанном потребителем, исполнитель обеспечивает явку работника в согласованное с потребителем время;
- потребитель обязан в порядке и сроки, предусмотренные договором, осмотреть и принять выполненную работу (ее результат);
- при обнаружении отступлений, ухудшающих результат работы, или иных недостатков в работе потребитель должен заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в акте либо в ином документе;
- потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем услугу (выполненную работу) в порядке и сроки, которые установлены договором об оказании услуги (выполнении работы), заключенным с исполнителем.
- в случае неявки потребителя за получением, результата выполненной работы или иного уклонения потребителя от его приемки исполнитель вправе, письменно пред-

упредив потребителя, по истечении **2 месяцев**, со дня такого предупреждения продать результат работы.

Особенности оказания отдельных видов услуг:

- при приеме изделия в химическую чистку в договоре об оказании услуг (квитанции, ином документе) указываются 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 др.).

Исполнитель определяет вид обработки в соответствии с символами по уходу на маркировочной ленте изделия, а в случае ее отсутствия – по согласованию с потребителем. Исполнитель обязан спорить фурнитуру, которая может быть повреждена в процессе чистки, пришить к изделию съемные детали. При получении изделия из химической чистки потребитель вправе проверить сохранность исходной формы, целостность, размеры, цвет, рисунок, рельефность;

- при выдаче отремонтированной бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов исполнитель обязан их осмотреть и продемонстрировать их работу;
- при оформлении договора о выполнении работ по ремонту и изготовлению мебели потребитель вправе предложить свой эскиз (чертеж) изделия, а также использовать образцы, разработанные исполнителем. При приемке работы по ремонту и изготовлению мебели потребитель вправе проверить соответствие конструкции, размеров, внешнего вида, облицовки, обивки и отделки изделий эскизу (чертежу, образцу), согласованному при оформлении договора о выполнении работ;
- при оказании парикмахерских услуг перед работой с каждым новым потребителем лицо, оказывающее услугу, обязано вымыть руки с мылом или средством, используемым в качестве мыла. При химической завивке и окраске волос исполнитель обязан сделать потребителю биологическую пробу на чувствительность в соответствии с условиями применения и предупреждениями, указанными на этикетке или в инструкции к используемой парфюмерно-косметической продукции;