

## «О правах потребителей бытовых услуг»

В соответствии с Законом Республики Беларусь от 9 января 2002 года "О защите прав потребителей", Правилами бытового обслуживания потребителей, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14 декабря 2004 г № 1590 (далее - Правила бытового обслуживания потребителей):

### **1. ПОТРЕБИТЕЛЬ ИМЕЕТ ПРАВО НА:**

- 1.1. надлежащее качество и безопасность бытовых услуг;
- 1.2. своевременную необходимую и достоверную информацию о бытовых услугах, а также об их исполнителях;
- 1.3. свободный выбор бытовых услуг;
- 1.4. досрочный отказ от оказания бытовой услуги, при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов, связанных с оказанием такой услуги.

После произведения расчетов результат незавершенной бытовой услуги возвращается потребителю, если это не исключено ввиду характера оказанной бытовой услуги;

- 1.5. оплату бытовой услуги при оформлении заказа полностью или путем внесения аванса;
- 1.6. 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 просрочки.

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

1.7. 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 потребителем 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;

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

## **2. ИСПОЛНИТЕЛЬ ОБЯЗАН:**

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

2.2. оказать бытовую услугу в сроки, которые указаны в документе, подтверждающем заказ;

2.3. предоставлять потребителю сведения:

на вывеске и (или) информационной табличке - о своем наименовании (фирменном наименовании), наименовании объекта бытового обслуживания, его режиме работы, вид объекта бытового обслуживания (ателье, парикмахерская, прачечная, химчистка и другие) или наименование оказываемых бытовых услуг;

в приемном пункте в удобном для обозрения потребителем месте:

наименование (фирменное наименование), место нахождения исполнителя, а если исполнителем является индивидуальный предприниматель, то его фамилия, собственное имя, отчество, место жительства, сведения о государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего его государственную регистрацию в качестве индивидуального предпринимателя, а также номер телефона исполнителя;

сведения о специальном разрешении (лицензии), если вид деятельности подлежит лицензированию;

сведения о документе об оценке соответствия, если бытовая услуга подлежит обязательному подтверждению соответствия;

перечень оказываемых бытовых услуг;

цены на оказываемые бытовые услуги;

перечень категорий потребителей, имеющих право на льготное обслуживание;

текст Правил бытового обслуживания потребителей;

информация о книге замечаний и предложений;

свидетельство о присвоении разряда объекту бытового обслуживания населения, если объект подлежит аттестации;

гарантийные сроки на оказываемые бытовые услуги (если на оказанную бытовую услугу установлен такой срок).

При оказании бытовых услуг по техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств дополнительно предоставить:

перечень оказываемых бытовых услуг по техническому обслуживанию и ремонту механических средств с указанием марок и моделей механических транспортных средств;

образец заполнения заявки;

требования исполнителя к механическим транспортным средствам, предоставляемым для оказания бытовой услуги по техническому обслуживанию и (или) ремонту (при наличии таких требований);

2.4. 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);

2.5. оформить документ, подтверждающий заказ, за исключением:

заказа на оказание бытовых услуг по методу самообслуживания, услуг парикмахерских; бань и душевых;

заказа на оказание бытовых услуг, исполняемых 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, ремонт обуви может исполняться без оформления документа, подтверждающего заказ, путем выдачи потребителю жетона, талона или иного документа (знака), позволяющего идентифицировать заказ;

2.6. выдать потребителю второй экземпляр документа, подтверждающего заказ (если составляется в двух экземплярах), либо корешок к нему (если – в одном экземпляре);

2.7. предупредить своевременно в письменной форме потребителя и до получения от него письменных 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;

2.8. 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;

2.9. представить потребителю отчет о расходовании материала в случае несогласия потребителя с количеством израсходованного материала;

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

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

при невозможности - возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (изделия), а также иные расходы, понесенные потребителем;

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

2.12. провести экспертизу оказанной услуги, если это возможно по характеру услуги, за свой счет в порядке, установленном Правительством Республики Беларусь, при возникновении спора между потребителем и исполнителем по поводу недостатков оказанной услуги или их причин;

2.13. выдать потребителю гарантийный талон, в котором должны быть указаны дата приемки и продолжительность гарантийного срока (если на оказанную бытовую услугу установлен такой срок);

2.14. 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;

2.15. выдать потребителю кассовый чек и (или) иной первичный учетный документ, подтверждающий оплату бытовой услуги;

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

2.17. предоставить потребителю по его требованию книгу замечаний и предложений;

2.18. обеспечить обслуживание вне очереди потребителей, которым предоставлены льготы по бытовому обслуживанию.

### **3. ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

3.1. установление каких-либо преимуществ, прямых или косвенных ограничений при выборе бытовой услуги не допускается, 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:

Управление контроля потребительского рынка (государственная торговая инспекция) и сферы услуг Комитета государственного контроля области	Адрес: г.Брест, ул.Мицкевича,3 Телефон: 8 (0162) 23 99 05
---	--