



Правительство Ростовской области  
Департамент потребительского рынка  
Ростовской области

БЫСТ



## ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ОКАЗАНИИ БЫТОВЫХ УСЛУГ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ  
(Для организаций  
и индивидуальных предпринимателей)



Департамент потребительского рынка  
Ростовской области

## Практическое пособие

# ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ОКАЗАНИИ БЫТОВЫХ УСЛУГ

Ростов-на-Дону  
2011



## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	4
ЗАКОН «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» .....	5
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ НАСЕЛЕНИЮ БЫТОВЫХ УСЛУГ .....	51
ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ .....	69
МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ИНФОРМАЦИОННОЕ ПИСЬМО от 22 августа 2008 года .....	77
О порядке утверждения форм бланков строгой отчетности .....	77
Государственная регистрация юридических лиц и индивидуальных предпринимателей .....	79
Размещение предприятий бытового обслуживания .....	80
Правильное оформление вывески юридических лиц и индивидуаль- ных предпринимателей. Уголок потребителя .....	83
ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ .....	112
Принятие решения по заявленной претензии .....	112
ОБРАЗЕЦ ДОГОВОРА БЫТОВОГО ПОДРЯДА .....	118
ОБЩИЕ ДОКУМЕНТЫ, РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БЫТОВЫМИ СЛУЖБАМИ .....	122

## **ВВЕДЕНИЕ**

Настоящее практическое пособие разработано в рамках реализации Областной долгосрочной целевой программы «Защита прав потребителей в Ростовской области» на 2011-2013 годы.

На сегодняшний день бытовое обслуживание населения представляет собой весьма перспективную отрасль экономики и социальной сферы региона в целом. Количество предприятий сферы бытовых услуг ежегодно увеличивается.

Практическое пособие, которое Вы держите в руках, содержит в себе информацию о действующем законодательстве в вопросах защиты прав потребителей в сфере бытовых услуг.

7 февраля 1992 года № 2300-1

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**  
**ЗАКОН**  
**«О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

Основные понятия, используемые в настоящем Законе:

**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;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

**изготовитель** – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

**исполнитель** – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель;

тель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

**продавец** – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

абзац утратил силу. – Федеральный закон от 21.12.2004 № 171-ФЗ;

**недостаток товара** (работы, услуги) – несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

**существенный недостаток товара** (работы, услуги) – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

**безопасность товара** (работы, услуги) – безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);

**уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель** (далее – уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) – организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранном продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранном продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

**импортер** – организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации.

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

## **Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Статья 1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей

1. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации,

настоящим Законом, другими федеральными законами (далее – законы) и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

(п. 1 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

2. Правительство Российской Федерации не вправе поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей.

Правительство Российской Федерации вправе издавать для потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров (договоров розничной купли-продажи, энергоснабжения, договоров о выполнении работ и об оказании услуг).

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Уполномоченный Правительством Российской Федерации федеральный орган исполнительной власти вправе устанавливать правила организации деятельности по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) потребителям.

(абзац введен Федеральным законом от 25.11.2006 № 193-ФЗ, в ред. Федерального закона от 23.07.2008 № 160-ФЗ)

## Статья 2. Международные договоры Российской Федерации

Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила о защите прав потребителей, чем те, которые предусмотрены настоящим Законом, применяются правила международного договора.

## Статья 3. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей

Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

#### Статья 4. Качество товара (работы, услуги)

1. **Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.**

2. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

3. Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

4. При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

5. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар

(выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

(п. 5 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Статья 5. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу)

1. На товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании пункта 6 статьи 19 и пункта 6 статьи 29 настоящего Закона.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

2. Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), **которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.**

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

3. **Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени**, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и прочими единицами измерения исходя из функционального назначения товара (результата работы)).

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

---

О порядке установления сроков годности на товары, перечисленные в пункте четвертом статьи 5 данного документа, в связи с требованиями Федерального закона от 27.12.2002

№ 184-ФЗ «О техническом регулировании» см. письмо Роспотребнадзора от 07.03.2006 № 0100/2473-06-32.

---

**4. На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности** – период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

**5. Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности**, а также товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, **запрещается**.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

**6. Изготовитель (исполнитель) вправе** устанавливать на товар (работу) **гарантийный срок** – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 настоящего Закона.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Изготовитель вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока (дополнительное обязательство).

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Содержание дополнительного обязательства изготовителя, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются изготовителем.

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

**7. Продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем.**

Продавец вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство).

Содержание дополнительного обязательства продавца, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются договором между потребителем и продавцом.

(п. 7 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

**8. Изготовитель (продавец) несет ответственность за недостатки товара, обнаруженные в течение срока действия дополнительного обязательства, в соответствии с абзацем вторым пункта 6 статьи 18 настоящего Закона, а после окончания срока действия дополнительного обязательства – в соответствии с пунктом 5 статьи 19 настоящего Закона.**

(п. 8 введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

**Статья 6. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара**

**Изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы.** Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

Статья 7. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)

**1. Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя.** Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

**2. Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).**

**Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.**

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии со статьей 14 настоящего Закона.

**3. Если для безопасности использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила (далее – правила), изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя.**

---

По вопросу, касающемуся применения абзаца 2 пункта 4, см. письмо Госстандарта РФ от 22.09.2000 № ИК-110-19/3022.

---

4. Если на товары (работы, услуги) законом или в установленном им порядке установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, соответствие товаров (работ, услуг) указанным требованиям подлежит обязательному подтверждению в порядке, предусмотренном законом и иными правовыми актами.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия требованиям, указанным в пункте 1 настоящей статьи.

(п. 4 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

5. Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя (потребителей).

Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять такой товар (работу, услугу) с производства. При невыполнении изготовителем (исполнителем) этой обязанности уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей принимает меры по отзыву такого товара (работы,

услуги) с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном объеме.

6. Утратил силу. – Федеральный закон от 21.12.2004 № 171-ФЗ.

Статья 8. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)

1. **Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе** (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

2. Указанная в пункте 1 настоящей статьи **информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей** при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)

1. **Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование** (наименование) своей организации, **место ее нахождения** (адрес) и **ре-**

**жим ее работы.** Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Изготовитель (исполнитель, продавец) – индивидуальный предприниматель – должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

2. Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

(п. 2 в ред. Федерального закона от 16.10.2006 № 160-ФЗ)

3. Информация, предусмотренная пунктами 1 и 2 настоящей статьи, должна быть доведена до сведения потребителей также при осуществлении торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля, бытовое и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя).

## Статья 10. Информация о товарах (работах, услугах)

**1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения**

информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

**2. Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:**

**наименование технического регламента** или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

**сведения об основных потребительских свойствах товаров** (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством Российской Федерации;

(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

**цену в рублях** и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

**гарантийный срок**, если он установлен;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

**правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);**

**информацию об энергетической эффективности товаров**, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;

(абзац введен Федеральным законом от 23.11.2009 № 261-ФЗ)

**срок службы или срок годности товаров (работ)**, установленный в соответствии с настоящим Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

**адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;**

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

**информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг)**, указанных в пункте 4 статьи 7 настоящего Закона;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

**информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);**

**указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем**, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);

(абзац введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

**указание на использование фонограмм** при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

(абзац введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

3. Информация, предусмотренная пунктом 2 настоящей статьи, доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг). Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Абзац утратил силу. – Федеральный закон от 21.12.2004 № 171-ФЗ.

## Статья 11. Режим работы продавца (исполнителя)

1. Режим работы государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей устанавливается по решению соответственно органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

2. Режим работы организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслужива-

ния потребителей и не указанных в пункте 1 настоящей статьи, а также индивидуальных предпринимателей устанавливается ими самостоятельно.

3. **Режим работы продавца (исполнителя) доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному.**

Статья 12. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге) (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

1. **Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить** при заключении договора **информацию о товаре** (работе, услуге), **он вправе потребовать от продавца** (исполнителя) **возмещения убытков**, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

При отказе от исполнения договора потребитель обязан вернуть товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

(п. 1 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

2. Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 – 4 статьи 18 или пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

(п. 2 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

3. **При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда** в порядке, предусмотренном статьей 14 настоящего Закона, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.

(п. 3 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

4. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Статья 13. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

1. **За нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность**, предусмотренную законом или договором.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

2. Если иное не установлено законом, **убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки** (пени), установленной законом или договором.

(п. 2 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

3. Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

4. Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

5. Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в добровольном порядке.

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

6. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, со-

юзы) или органы местного самоуправления, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам.

Статья 14. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)

**1. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.**

2. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.

3. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Если на товар (результат работы) должен быть установлен в соответствии с пунктами 2, 4 статьи 5 настоящего Закона срок службы или срок годности, но он не установлен, либо потребителю не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке службы или сроке годности, либо потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар (результат работы) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, вред подлежит возмещению в случае его причинения в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю, а если день передачи установить невозможно, с даты изготовления товара (окончания выполнения работы).

Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего.

Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем.

4. Изготовитель (исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для производства товаров (выполнения работ, оказания услуг), независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет.

5. Изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги).

## Статья 15. Компенсация морального вреда

**Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя**, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области

защиты прав потребителей, **подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.** Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Статья 16. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя

1. **Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.**

Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

2. Запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

Запрещается обуславливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг).

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

3. Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. По-

ребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы.

(п. 3 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

## Статья 17. Судебная защита прав потребителей

1. Защита прав потребителей осуществляется судом.

2. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, – его жительства;

жительства или пребывания истца;

заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

(п. 2 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

3. Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, а также уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг) (их территориальные органы), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

(п. 3 в ред. Федерального закона от 02.11.2004 № 127-ФЗ)

## Глава III. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ (ОКАЗАНИИ УСЛУГ)

Статья 27. Сроки выполнения работ (оказания услуг)

1. **Исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг).** В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

2. Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги) или (и) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги).

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

3. В случае, если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется по частям (доставка периодической печати, техническое обслуживание) в течение срока действия договора о выполнении работ (оказании услуг), должны предусматриваться соответствующие сроки (периоды) выполнения таких работ (оказания услуг).

По соглашению сторон в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки).

(п. 3 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Статья 28. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)

1. **Если исполнитель нарушил сроки** выполнения работы (оказания услуги) – сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, **потребитель по своему выбору вправе:**

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

назначить исполнителю новый срок;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

2. Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги).

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, установленные пунктом 1 настоящей статьи.

3. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 настоящего Закона.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

4. При отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу).

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Абзац исключен. – Федеральный закон от 17.12.1999 № 212-ФЗ.

5. В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена – общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

**Размер неустойки (пени) определяется, исходя из цены выполнения работы (оказания услуги)**, а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

6. Требования потребителя, установленные пунктом 1 настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

**Статья 29. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)**

1. Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) 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.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Потребитель вправе 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.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

2. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 настоящего Закона.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

3. Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, установленных настоящим пунктом.

Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.

(п. 3 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

4. Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении работы (услуги), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если

не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

(п. 4 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные пунктом 1 настоящей статьи, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

(п. 5 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

6. В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен. Если данное **требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления** потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;

отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Статья 30. Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Абзац исключен. – Федеральный закон от 17.12.1999 № 212-ФЗ.

Назначенный потребителем срок устранения недостатков товара указывается в договоре или в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю.

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

В случае нарушения указанных сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона.

Статья 31. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

1. **Требования потребителя** об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, **подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.**

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

2. Требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги) подлежат удовлетворению **в срок, установленный для срочного выполнения работы** (оказания услуги), а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был ненадлежаще исполнен.

3. За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

В случае нарушения сроков, указанных в пунктах 1 и 2 настоящей статьи, потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона.

Статья 32. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

### Статья 33. Смета на выполнение работы (оказание услуги)

1. На выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работы (оказании услуги), может быть составлена твердая или приблизительная смета.

Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

2. Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель – ее уменьшения, в том числе в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих выполнению работ (оказанию услуг) или необходимых для этого расходов.

Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке.

(п. 2 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

3. Если возникла необходимость выполнения дополнительных работ (оказания дополнительных услуг) и по этой причине существенного превышения приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласие на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от по-

требителя уплаты цены за выполненную работу (оказанную услугу).

Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату работы (услуги) в пределах приблизительной сметы.

(п. 3 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

#### Статья 34. Выполнение работы из материала исполнителя

1. Исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором о выполнении работы, из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Исполнитель, предоставивший материал для выполнения работы, отвечает за его ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

2. Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью или в размере, указанном в договоре о выполнении работы с условием окончательного расчета при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

3. В случаях, предусмотренных договором о выполнении работы, материал может быть предоставлен исполнителем потребителю в кредит. Последующее изменение цены предоставленного в кредит материала исполнителя не влечет за собой перерасчета.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

4. Материал исполнителя и необходимые для выполнения работы технические средства, инструменты и прочее доставляются к месту выполнения работ исполнителем.

Статья 35. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя

1. Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

Исполнитель обязан:

предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи);

представить отчет об израсходовании материала и возвратить его остаток.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель **обязан в трехдневный срок** заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) **в разумный срок**, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества – возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

2. Цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется, исходя из цены материала (вещи), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Цена материала (вещи), передаваемого исполнителю, определяется в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

3. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение) либо если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи).

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

**Статья 36. Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок**

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги), исполни-

тель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Статья 37. Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги)

(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 27.07.2006 № 140-ФЗ)

Потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем.

(часть первая в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу после ее принятия потребителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса.

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

(часть третья введена Федеральным законом от 27.07.2006 № 140-ФЗ)

При использовании наличной формы расчетов оплата товаров (работ, услуг) потребителем производится в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банков-

скому платежному агенту, осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. При этом обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств соответственно продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту, осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности.

(часть четвертая в ред. Федерального закона от 03.06.2009 № 121-ФЗ)

Статья 38. Утратила силу. – Федеральный закон от 25.10.2007 № 234-ФЗ.

Статья 39. Регулирование оказания отдельных видов услуг

Последствия нарушения условий договоров об оказании отдельных видов услуг, если такие договоры по своему характеру не подпадают под действие настоящей главы, определяются законом.

## **Глава IV. ГОСУДАРСТВЕННАЯ И ОБЩЕСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Статья 40. Государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской

Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

1. Государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей (далее – государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей), осуществляются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальными органами), а также иными федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами), осуществляющими функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), в порядке, определяемом Правительством Российской Федерации.

2. Государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей предусматривают:

проведение мероприятий, связанных с контролем, – проверка соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) обязательных требований законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также обязательных требований к товарам (работам, услугам);

выдачу в пределах полномочий, предусмотренных законодательством Российской Федерации, предписаний изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям или уполномоченным индивидуальным предпринимателям,

импортерам) о прекращении нарушений прав потребителей, о необходимости соблюдения обязательных требований к товарам (работам, услугам);

в установленном законодательством Российской Федерации порядке принятие мер по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям (в том числе с истекшим сроком годности), и товаров, на которые должен быть установлен, но не установлен срок годности, по отзыву с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей товаров (работ, услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям, и информированию об этом потребителей;

направление в орган, осуществляющий лицензирование соответствующего вида деятельности (лицензирующий орган), материалов о нарушении прав потребителей для рассмотрения вопросов о приостановлении действия или об аннулировании соответствующей лицензии в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

направление в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы по подведомственности материалов для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации прав потребителей;

обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное или грубое нарушение установленных законами и

иными нормативными правовыми актами Российской Федерации прав потребителей.

3. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), могут быть привлечены судом к участию в деле или вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

4. Федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке государственной политики в области защиты прав потребителей, дает разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также утверждает положение о порядке рассмотрения уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальными органами) дел о нарушении законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

Статья 41. Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) по предоставлению информации федеральным органам исполнительной власти, уполномоченным на проведение государственного контроля и надзора в области защиты прав потребителей (их территориальным органам)

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) по требованию уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальных органов), а также иных федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов), осуществляющих функции по государственному контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), их должностных лиц обязан предоставить в установленный ими срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления указанными федеральными органами исполнительной власти и их должностными лицами полномочий, установленных настоящим Законом.

Статья 42. Утратила силу. – Федеральный закон от 21.12.2004 № 171-ФЗ

Статья 42.1. Полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей

(введена Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Высший исполнительный орган государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации осуществляет мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей и в пределах своих полномочий принимает определенные меры.

Статья 43. Ответственность за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

За нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Статья 44. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления

(в ред. Федерального закона от 22.08.2004 № 122-ФЗ)

В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе: рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Статья 45. Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов)

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

1. **Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей** (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов) и законодательством Российской Федерации.

2. **Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей вправе:**

участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;

проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, составлять акты о выявленных нарушениях прав потребителей и направлять указанные акты для рассмотрения в уполномоченные органы государственной власти, а также информировать органы местного самоуправления о выявленных нарушениях, участвовать по просьбе потребителей в проведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей;

распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;

вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации;

обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей).

Статья 46. Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и о прекращении этих действий.

При удовлетворении такого иска суд обязывает правонарушителя довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда.

Вступившее в законную силу решение суда о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей обязательно для суда, рассматривающего иск потребителя о защите его прав, возникших вследствие наступления гражданско-правовых последствий действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), в части вопросов, имели ли место такие действия и совершены ли они изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером).

Одновременно с удовлетворением иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией,

союзом), органами местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей, суд принимает решение о возмещении общественному объединению потребителей (их ассоциации, союзу), органам местного самоуправления всех понесенных по делу судебных издержек, а также иных возникших до обращения в суд и связанных с рассмотрением дела необходимых расходов, в том числе расходов на проведение независимой экспертизы в случае выявления в результате проведения такой экспертизы нарушения обязательных требований к товарам (работам, услугам).

Президент  
Российской Федерации  
Б.ЕЛЬЦИН  
Москва, Дом Советов России  
7 февраля 1992 года  
№ 2300-1

## **ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ НАСЕЛЕНИЮ БЫТОВЫХ УСЛУГ**

### **Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» (с изменениями от 2 октября 1999 г., 30 сентября 2000 г., 1 февраля 2005 г.)**

В соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 3, ст. 140) Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации.

2. Признать утратившим силу постановление Совета Министров – Правительства Российской Федерации от 8 июня 1993 г. № 536 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» (Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации, 1993, № 25, ст. 2363).

Председатель Правительства  
Российской Федерации  
В.Черномырдин

**Правила бытового обслуживания  
населения в Российской Федерации  
(утв. постановлением Правительства РФ  
от 15 августа 1997 г. № 1025)  
(с изменениями от 2 октября 1999 г., 30 сентября 2000 г.,  
1 февраля 2005 г.)**

**I. Общие положения**

1. Настоящие Правила, разработанные в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере бытового обслуживания.

**Под потребителем понимается 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.

Настоящие Правила распространяются на отношения, вытекающие из договора бытового подряда и договора возмездного оказания бытовых услуг.

**II. Информация об услугах (работах), порядок приема и оформления заказов на услуги (работы)**

**2. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя** фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Указанная информация размещается на вывеске.

Исполнитель – индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию о государственной ре-

гистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

**В случае временного приостановления деятельности организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей о дате приостановления и времени, в течение которого организация не будет осуществлять свою деятельность.**

---

**! Если вид деятельности, осуществляемой исполнителем, подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также об органе, выдавшем лицензию.**

---

**3. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах (работах), которая в обязательном порядке должна содержать:**

перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их предоставления;

обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги (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);

гарантийные сроки, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором либо предусмотрены обычаем делового оборота;

цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также на используемые при этом материалы, запасные части и фурнитуру исполнителя (обозначенные на их образцах) и сведения о порядке и форме оплаты;

сведения о подтверждении соответствия услуг (работ) установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший).

**Исполнитель обязан предоставлять потребителю для ознакомления:**

настоящие Правила;

адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;

образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);

образцы (модели) изготавливаемых изделий, альбомы и журналы с моделями изделий и т.п.;

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 правовыми актами Российской Федерации.

---

**!Информация должна находиться в удобном для обозрения месте.**

---

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю информацию о своей организации и об оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме также в случаях, когда обслуживание осуществляется вне постоянного места нахождения организации, – во временных помещениях, передвижными приемными пунктами, выездными бригадами и т.п.

Информация доводится до потребителя на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации.

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

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

фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) организации – исполнителя (для индивидуального предпринимателя – фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);

вид услуги (работы);

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.

**Один экземпляр договора выдается исполнителем потребителю.**

---

**! Договор об оказании услуги (выполнении работы), исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться также путем выдачи кассового чека, билета и т.п.**

---

5. Изделие, указанное в документе, подтверждающем заключение договора об оказании услуги (выполнении работы), в случае утраты этого документа выдается на основании письменного заявления потребителя по предъявлении им паспорта или иного документа, удостоверяющего личность потребителя.

### **III. Порядок оплаты услуг (работ)**

6. Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем услугу 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 выдачи аванса.

---

**! Цена услуги (работы) в договоре определяется соглашением сторон. При этом цена услуги (работы) не может быть выше устанавливаемой или регулируемой соответствующими государственными органами.**

**! Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги (работы) за плату.** Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены – потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

---

7. Материалы исполнителя оплачиваются потребителем при заключении договора полностью или частично, как указано в договоре, с окончательным расчетом при получении потребителем выполненной работы.

В соответствии с договором материал может быть предоставлен исполнителем в кредит, в том числе с условием оплаты потребителем материала в рассрочку.

#### **IV. Порядок оказания услуг (выполнения работ)**

8. *Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве услуги (работы) исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), пригодную для целей, для которых услуга (работа) такого рода обычно используется.* Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях оказания услуги (выполнения работы), исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), пригодную для использования в соответствии с этими целями. Если законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации, принятым в соответствии с законом, предусмотрены обязательные требования к качеству услуги (работы), исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), соответствующую этим требованиям.

9. **Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу) в сроки, предусмотренные договором. В договоре делается отметка о фактической дате оказания услуги (выполнения работы).**

*При оказании услуг (выполнении работ) на дому у потребителя или в ином месте, указанном потребителем, исполнитель обеспечивает явку своего работника в согласованное с потребителем время, а потребитель обязан создать необходимые условия для оказания услуги (выполнения работы).*

10. Исполнитель обязан применять (использовать) для выполнения заказа материал, соответствие которого установленным требованиям подтверждено документом (сертификатом, декларацией соответствия), если это его соответствие подлежит

согласно законодательству Российской Федерации обязательно подтверждению.

**11. Исполнитель обязан немедленно предупредить потребителя и до получения от него указаний приостановить выполнение работы (оказание услуги) при обнаружении:**

непригодности или недоброкачества переданных потребителем материала, оборудования, технической документации или переданной для переработки (обработки) вещи;

возможных неблагоприятных для потребителя последствий выполнения его указаний о способе выполнения работы (оказания услуги);

иных независимых от исполнителя обстоятельств, которые грозят годности или прочности результатов выполняемой работы либо создают невозможность ее завершения в срок.

---

**!** Исполнитель, не предупредивший потребителя об указанных обстоятельствах либо продолживший выполнение работы (оказание услуги) не дожидаясь истечения предусмотренного в договоре срока, а при его отсутствии – разумного срока для ответа на предупреждение, или несмотря на своевременное указание потребителя о прекращении выполнения работы (оказания услуги), не вправе при предъявлении к нему или им к потребителю соответствующих требований ссылаться на указанные обстоятельства.

---

*Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное предупреждение исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, оборудование, техническую документацию или переданную исполнителю вещь, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не примет других необходимых мер для устранения обстоятельств, грозящих ее годности, ис-*

**полнитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать возмещения причиненных его прекращением убытков.**

12. Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

После окончания работы исполнитель обязан представить потребителю отчет об израсходовании материала и вернуть его остаток либо с согласия потребителя уменьшить цену работы с учетом стоимости остающегося у исполнителя неиспользованного материала.

*В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, **исполнитель обязан** в 3-дневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.*

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение). Незнание исполнителем особых свойств материала (вещи) не освобождает его от ответственности.

13. **Потребитель вправе в любое время до сдачи ему работы отказаться от исполнения договора о выполнении работы, уплатив исполнителю часть установленной цены пропорционально части выполненной работы до уведомления**

**об отказе от исполнения договора.** Потребитель обязан также возместить исполнителю расходы, произведенные до этого момента с целью исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены выполненной работы.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов.

14. Потребитель обязан в сроки и в порядке, которые предусмотрены договором, с участием исполнителя осмотреть и принять выполненную работу (ее результат). При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат работы, или иных недостатков в работе потребитель должен немедленно заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в акте либо в ином документе, удостоверяющем приемку.

*Потребитель, обнаруживший после приемки работы отступления в ней от договора или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты исполнителем, обязан известить об этом исполнителя в разумный срок по их обнаружении.*

15. В случае неявки потребителя за получением результата выполненной работы или иного уклонения потребителя от его приемки исполнитель вправе, письменно предупредив потребителя, по истечении двух месяцев со дня такого предупреждения продать результат работы за разумную цену, а вырученную сумму, за вычетом всех причитающихся исполнителю платежей, внести в депозит в порядке, предусмотренном статьей 327 Гражданского кодекса Российской Федерации.

## **V. Особенности оказания отдельных видов услуг (выполнения работ)**

**16. Пошив обуви** производится по эскизам потребителей, моделям из альбомов, журналов и образцам. По желанию потребителя допускается замена фасона каблуков, фурнитуры, цветовых сочетаний и материалов, о чем должна быть сделана соответствующая запись в договоре (квитанции, ином документе).

Выбор материала при пошиве обуви из материала исполнителя осуществляется потребителем по образцам, имеющимся у исполнителя.

**17. Ремонт и пошив швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи, ремонт, пошив и вязание трикотажных изделий** производятся по журналам мод или образцам, а также по эскизам потребителей.

По желанию потребителя могут быть сделаны отступления от журналов мод, образцов и технологии изготовления, если они не связаны с причинением вреда жизни и здоровью потребителя.

При оформлении договора о выполнении работ по ремонту и пошиву изделий из натурального меха из материала потребителя, а также из материала исполнителя меховые полуфабрикаты и шкурки должны быть помечены в присутствии обеих сторон.

**18. При приеме изделия в химическую чистку** в договоре (квитанции, ином документе) указываются наименование изделия, его цвет, волокнистый состав, комплектность, фурнитура, имеющиеся дефекты, неудаляемые при химической чистке, дополнительные платные услуги, оказываемые с согласия потребителя (аппретирование, дезодорация, антистатическая обработка и другие).

Исполнитель определяет вид обработки в соответствии с символами по уходу на маркировочной ленте изделия, а в случае ее отсутствия – по согласованию с потребителем.

При необходимости исполнитель обязан спороть фурнитуру, которая может быть повреждена в процессе чистки, пришить к изделию съемные детали.

При получении изделия из химической чистки потребитель обязан проверить сохранность исходной формы, целостность, размеры, цвет, рисунок, рельефность.

**19. При выдаче отремонтированной бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов** исполнитель обязан их осмотреть и продемонстрировать их работу.

Включение, отключение или переключение бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов должно осуществляться легко, плавно, без задержек и повторных включений. Приборы, имеющие питание от электрической сети, должны быть проверены на необходимую величину сопротивления электрической изоляции.

**20. 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 обязан проверить соответствие конструкции, размеров, внешнего вида, облицовки, обивки и отделки изделий эскизу (чертежу, образцу), согласованному при оформлении договора.

**21. При оказании услуг в парикмахерских** перед работой с каждым новым потребителем лицо, оказывающее услугу, обязано вымыть руки с мылом.

Обслуживание должно производиться продезинфицированным инструментом.

Для обслуживания каждого потребителя должны использоваться чистые белье и салфетки.

При химической завивке и окраске волос лицо, оказывающее услугу, обязано сделать потребителю биологическую пробу на чувствительность.

**22. В договоре (квитанции, ином документе) о выполнении работ по ремонту и изготовлению ювелирных изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней** производится описание работ (с приложением эскиза за подписью потребителя), а также драгоценных камней с указанием формы, размера, массы, цвета, дефектов.

В случае приема для ремонта или изготовления ювелирных изделий драгоценных металлов, принадлежащих потребителю, исполнителем должно быть произведено определение пробы драгоценных металлов на пробирных камнях с помощью реактивов, изготавливаемых государственными инспекциями пробирного надзора.

Ювелирные изделия, изготовленные из драгоценных металлов, должны соответствовать пробам, установленным в соответствии с законодательством Российской Федерации, и быть заклеены в установленном порядке государственным пробирным клеймом государственными инспекциями пробирного надзора.

При изготовлении ювелирных изделий из драгоценных металлов исполнитель обязан иметь именной, оттиск которого ставится на изготовленных изделиях.

## **VI. Ответственность исполнителя**

**23. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору об оказании услуг (выполнении работ)** исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и договором.

**24. В случае обнаружения недостатков оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе по своему выбору потребовать:**

безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (выполненной работы);

соответствующего уменьшения цены оказанной услуги (выполненной работы);

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 оказанной услуги (выполненной работы) своими силами или третьим лицом.

Потребитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги (выполненной работы) исполнителем не устранены. Потребитель также вправе расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы), если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (выполненной работы) или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги (выполненной работы). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

**25. Требования, связанные с недостатками оказанной услуги (выполненной работы), могут быть предъявлены при принятии оказанной услуги (выполненной работы), в ходе оказания услуги (выполнения работы) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной услуги (выполненной работы), в течение сроков, установленных настоящим пунктом.** Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками оказанной услуги (выполненной ра-

боты), в течение гарантийного срока, а при его отсутствии – в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия оказанной услуги (выполненной работы) или пяти лет, если недостатки обнаружены в строении и ином недвижимом имуществе.

Исполнитель отвечает за недостатки услуги (работы), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении услуги (работы), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия услуги (работы) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата услуги (работы), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки услуги (работы) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные пунктом 24 настоящих Правил, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата услуги (работы) или по причинам, возникшим до этого момента.

**26. Если исполнитель нарушил сроки начала, окончания и промежуточные сроки оказания услуги (выполнения работы) или во время оказания услуги (выполнения работы) стало очевидным, что она не будет оказана (выполнена) в срок, потребитель по своему выбору вправе:**

назначить исполнителю новый срок;

поручить оказание услуги (выполнение работы) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами

и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов:

потребовать уменьшения цены за оказание услуги (выполнение работы);

расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги (выполнения работы).

**В случае нарушения установленных сроков оказания услуги (выполнения работы) или назначенных потребителем на основании настоящего пункта новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пени) в размере трех процентов цены оказания услуги (выполнения работы), а если цена оказания услуги (выполнения работы) договором об оказании услуг (выполнении работ) не определена – общей цены заказа. Договором об оказании услуг (выполнении работ) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пеней).**

Неустойка (пени) за нарушение срока начала оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки впредь до начала оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных настоящим пунктом.

Неустойка (пени) за нарушение срока окончания оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки впредь до окончания оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных настоящим пунктом.

Размер взысканной потребителем неустойки (пеней) не может превышать цену отдельного вида услуги (работы) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида услуги (работы) не определена договором об оказании услуги (выполнении работы).

**Размер неустойки (пеней) рассчитывается исходя из цены оказания услуги (выполнения работы), а если эта цена не указана, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного его удовлетворения или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.**

При расторжении договора об оказании услуги (выполнении работы) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги (выполнения работ), а также платы за оказанную услугу (выполненную работу), за исключением случая, если потребитель принял оказанную услугу (выполненную работу). Требования потребителя, установленные настоящим пунктом, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуги (выполнения работы) произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы или по вине потребителя.

27. Исполнитель, предоставивший материал для оказания услуги (выполнения работы), отвечает за его качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества в соответствии с гражданским законодательством.

28. Порядок и сроки удовлетворения исполнителем требований потребителя, а также ответственность за нарушение этих сроков регулируются Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

29. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав

потребителей и благополучия человека, а также другие федеральные органы исполнительной власти и их территориальные органы в пределах своей компетенции.

**КРАТКИЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВИДОВ БЫТОВЫХ УСЛУГ  
по Общероссийским классификаторам ОКУН  
(услуг населению ОК 002-93) и ОКВЭД  
(видов экономической деятельности ОК 004-93)**

Наименование услуг	Код по ОКУН (применяется для статотчетности)	Код по ОКВЭД (применяется при регистрации предприятий)
<b>БЫТОВЫЕ УСЛУГИ</b>		
Ремонт, окраска и пошив обуви	011000 5	5261000
Ремонт швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи, пошив и вязание трикотажных изделий,	012100 1	5264000
Ремонт и техническое обслуживание бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и бытовых приборов	013000 0	5262000
Ремонт и изготовление металлоизделий	013400 5	5269400
Изготовление и ремонт мебели	014000 3	
Химическая чистка и крашение, услуги прачечных	015000 6	9311000
Ремонт и строительство жилья и других построек	016000 9	9314000
Техническое обслуживание и ремонт транспортных средств, машин и оборудования	017000 1	5020000
Услуги фотоателье и фото- и кинолабораторий	018000 4	7494000
Услуги бань и душевых	019100 0	9319300
Услуги парикмахерских	019300 8	9312000
Услуги предприятий по прокату	019400 1	7130000
Ритуальные услуги	019500 5	9313000

## ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

*Некоторые организации и индивидуальные предприниматели для расчетов с населением могут вместо контрольно-кассовой техники использовать бланки строгой отчетности. В частности, таким правом обладают организации и предприниматели, оказывающие бытовые услуги.*

Организации и индивидуальные предприниматели обязаны при расчетах с населением применять контрольно-кассовую технику: ККМ, кассовые программно-технические комплексы и др. Об этом гласит Федеральный закон от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием пластиковых карт».

Способы расчетов:

**Наличный расчет** – расчет наличными деньгами (бумажными деньгами (банкнотами) и монетами); оплата товаров и услуг со стороны покупателей наличными деньгами сразу же после продажи, передачи или предоставления продавцом документов на получение этих товаров покупателю.

Расчеты наличными деньгами производятся между плательщиком и получателем без участия банка.

! Согласно ч. 1 ст. 861 ГК РФ расчеты с участием граждан, не связанные с осуществлением ими предпринимательской деятельности, могут производиться наличными деньгами без ограничения суммы или в безналичном порядке.

**Безналичный расчет** – расчет, осуществляемый без физической передачи денег (без использования наличных денег), путем перечисления сумм с банковских счетов плательщика на банковский счет получателя.

## **Когда можно не применять ККТ**

Некоторые категории организаций и предпринимателей по-прежнему освобождены от этой обязанности.

Об этом сказано в п.2 соответствующего Закона:

**организации и индивидуальные предприниматели в соответствии с порядком, определяемым Правительством Российской Федерации, могут осуществлять наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники в случае оказания услуг населению при условии выдачи ими соответствующих бланков строгой отчетности.**

Кроме этого, Федеральный закон от 22 мая 2003 г. № 54-ФЗ устанавливает Перечень отдельных категорий хозяйствующих субъектов, которые в силу специфики своей деятельности либо особенностей местонахождения могут производить наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения ККТ. Такой Перечень приведен в п. 3 ст. 2 Закона и включает в себя следующие виды деятельности:

1. продажа газет и журналов, а также сопутствующих товаров в газетно-журнальных киосках при условии, если доля продажи газет и журналов в их товарообороте составляет не менее 50 процентов и ассортимент сопутствующих товаров утвержден органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации. Учет торговой выручки от продажи газет и журналов и от продажи сопутствующих товаров ведется отдельно;

2. продажа ценных бумаг;

3. продажа лотерейных билетов;

4. продажа проездных билетов и талонов для проезда в городском общественном транспорте;

5. обеспечение питанием учащихся и работников общеобразовательных школ и приравненных к ним учебных заведений во время учебных занятий;

6. торговля на рынках, ярмарках, в выставочных комплексах, а также на других территориях, отведенных для осуществления торговли, за исключением находящихся в этих местах торговли магазинов, павильонов, киосков, палаток, автолавок, автомагазинов, автофургонов, помещений контейнерного типа и других аналогично обустроенных и обеспечивающих показ и сохранность товара торговых мест (помещений и автотранспортных средств, в том числе прицепов и полуприцепов), открытых прилавков внутри крытых рыночных помещений при торговле непродовольственными товарами;

7. разносная мелкорозничная торговля продовольственными и непродовольственными товарами (за исключением технически сложных товаров и продовольственных товаров, требующих определенных условий хранения и продажи) с ручных тележек, корзин, лотков (в том числе защищенных от атмосферных осадков каркасами, обтянутыми полиэтиленовой пленкой, парусиной, брезентом);

8. продажа в пассажирских вагонах поездов чайной продукции в ассортименте, утвержденном федеральным органом исполнительной власти в области железнодорожного транспорта;

9. торговля в киосках мороженым и безалкогольными напитками в розлив;

10. торговля из цистерн пивом, квасом, молоком, растительным маслом, живой рыбой, керосином, вразвал овощами и бахчевыми культурами;

11. прием от населения стеклопосуды и утильсырья, за исключением металлолома;

12. реализация предметов религиозного культа и религиозной литературы, оказания услуг по проведению религиозных обрядов и церемоний в культовых зданиях и сооружениях и на относящихся к ним территориях, в иных местах, предоставленных религиозным организациям для этих целей, в учреждениях

и на предприятиях религиозных организаций, зарегистрированных в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

13. продажа по номинальной стоимости государственных знаков почтовой оплаты (почтовых марок и иных знаков, наносимых на почтовые отправления), подтверждающих оплату услуг почтовой связи.

### **Применение ККТ плательщиками единого налога на вмененный доход**

После выхода Федерального закона от 17.07.2009 № 162-ФЗ, который вступил в силу 21.07.2009 и внес поправки в Федеральный закон от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» (далее Закон), **плательщики ЕНВД освобождены от обязательного применения ККТ при условии выдачи по требованию клиентов документа, подтверждающего прием денежных средств, например товарного чека, квитанции или другого документа, подтверждающего прием денежных средств за соответствующий товар (работу, услугу).**

Указанный документ выдается в момент оплаты товара (работы, услуги) и должен содержать следующие сведения:

1. наименование документа;
2. порядковый номер документа, дату его выдачи;
3. наименование для организации (фамилия, имя, отчество – для индивидуального предпринимателя);
4. идентификационный номер налогоплательщика, присвоенный организации (индивидуальному предпринимателю), выдавшей (выдавшему) документ;

5. наименование и количество оплачиваемых приобретенных товаров (выполненных работ, оказанных услуг);

6. сумму оплаты, осуществляемой наличными денежными средствами и (или) с использованием платежной карты, в рублях;

7. должность, фамилию и инициалы лица, выдавшего документ, и его личную подпись.

### **Общие правила применения бланков строгой отчетности**

Бланки строгой отчетности можно изготавливать только в типографии. На них обязательно должны быть нанесены выходные данные: краткое название типографии, место ее размещения, номер заказа и год его выполнения, тираж. Об этом сказано в письме МНС России от 15.04.2002 № АС-6-06/476. **Использовать бланки, напечатанные на принтере или пишущей машинке, нельзя.**

Бланки строгой отчетности должны содержать следующие обязательные реквизиты (письмо Минфина России от 23.08.2001 № 16-00-24/70):

- гриф утверждения;
- наименование формы документа;
- шестизначный номер;
- серию;
- код формы по Общероссийскому классификатору управленческой документации (ОКУД);
- дату осуществления расчета;
- наименование и код организации по Общероссийскому классификатору предприятий и организаций (ОКПО);
- ИНН организации или индивидуального предпринимателя;
- вид выполняемых работ (оказываемых услуг);

- единицы измерения выполняемых работ (оказываемых услуг);
- наименование должности лица, ответственного за совершение хозяйственной операции и правильность ее оформления, с личной подписью.

При необходимости утвержденную форму бланка можно дополнить реквизитами, учитывающими специфику деятельности организации. При этом все имеющиеся реквизиты должны остаться неизменными: удалять какие-либо из них нельзя.

Форматы утвержденных бланков являются рекомендательными – их можно менять. Точно так же можно по своему усмотрению вносить в бланки элементы художественного оформления.

---

**! В бланке должны быть заполнены все строки. Если какой-либо показатель, предусмотренный в форме, отсутствует, в соответствующей строке ставится прочерк.**

---

### **Особенности применения бланков БО-1 — БО-13**

Отличительной особенностью предприятий сферы бытового обслуживания является то, что наличие контрольно-кассовой техники не освобождает их от оформления договора (квитанции) с заказчиком (если только услуга не оказывается в присутствии заказчика). Об этом гласит пункт 4 Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15.08.97 № 1025 (далее – Правила бытового обслуживания).

В договоре (квитанции) должны быть указаны:

- фирменное наименование (наименование) и юридический адрес организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя – фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);

- вид работы (услуги);
- цена работы (услуги);
- точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если работа выполняется (услуга оказывается) из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;
- отметка об оплате потребителем полной цены работы (услуги) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;
- дата 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, его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ, если данные реквизиты не печатаются на кассовом чеке.

**В качестве такой квитанции может быть использован один из бланков строгой отчетности БО-1 – БО-13.** Иными словами, эти бланки могут использоваться не только для оформления наличных расчетов, но и договорных отношений с заказчиком, как того требуют Правила бытового обслуживания.

Эта форма выписывается в *трех экземплярах* под копируку. При заполнении квитанции указываются (п. 18 Правил бытового обслуживания):

- 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.).

**Первый экземпляр** (наряд-заказ) сопровождает заказ в производство и является основанием для списания материальных ценностей и начисления заработной платы. Он также служит основанием для оценки качества оказания услуги (при неудовлетворительном выполнении заказа заказчик отрывает от него специальный талон).

**Второй экземпляр** (квитанция) передается заказчику для подтверждения заказа и его стоимости (при предварительной форме оплаты). После получения заказа квитанция остается у заказчика. При этом на всех экземплярах делается отметка о выдаче выполненного заказа, подтвержденная подписью заказчика.

**Третий экземпляр** (копия квитанции) используется для учета выручки. При последующей форме оплаты данные по оплате заказа вносятся во все три экземпляра при оплате заказа. Затем копия квитанции передается в бухгалтерию предприятия по реестру и служит контрольным документом для учета квитанций и заказов.

**МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ ИНФОРМАЦИОННОЕ ПИСЬМО  
от 22 августа 2008 года**

**О ПОРЯДКЕ УТВЕРЖДЕНИЯ ФОРМ БЛАНКОВ  
СТРОГОЙ ОТЧЕТНОСТИ**

В соответствии с пунктом 2 статьи 2 Федерального закона «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» принято Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2008 № 359, которым утверждено Положение об осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники (далее – Положение).

Положением установлен порядок осуществления организациями и индивидуальными предпринимателями наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники в случае оказания услуг населению при условии выдачи документа, оформленного на бланке строгой отчетности, приравненного к кассовому чеку, а также порядок утверждения, учета, хранения и уничтожения таких бланков.

Документы, приравненные к кассовым чекам, предназначенные для осуществления наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники в случае оказания услуг населению, оформляются на бланках строгой отчетности.

Реквизиты, которые должен содержать соответствующий документ, приведены в пункте 3 Положения.

Кроме того, пунктом 5 Положения предусмотрено, что в случае, если в соответствии с законодательством Российской

Федерации федеральные органы исполнительной власти наделены полномочиями по утверждению форм бланков документов, используемых при оказании услуг населению, такие федеральные органы исполнительной власти утверждают указанные формы бланков документов для осуществления наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники.

Согласно пункту 6 Положения при необходимости исключения из формы бланка документа реквизитов, предусмотренных подпунктами «ж» – «и» пункта 3 Положения, формы бланков документов при оказании услуг учреждениями культуры (учреждения кино и кинопроката, театрально-зрелищные предприятия, концертные организации, коллективы филармоний, цирковые предприятия и зоопарки, музеи, парки (сады) культуры и отдыха), включая услуги выставочного характера и художественного оформления, и услуг физической культуры и спорта (проведение спортивно-зрелищных мероприятий) утверждаются соответствующими федеральными органами исполнительной власти, осуществляющими функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в установленной сфере деятельности.

Таким образом, если иное не предусмотрено пунктами 5 и 6 Положения, организация и индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги населению, для осуществления наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники вправе использовать самостоятельно разработанный документ, в котором должны содержаться реквизиты, установленные пунктом 3 Положения. Утверждение формы такого документа уполномоченными федеральными органами исполнительной власти не требуется.

При этом обращаем внимание, что на основании пункта 2 вышеназванного Постановления формы бланков строгой отчетности, утвержденные до вступления в силу Постановления Правительства Российской Федерации от 31.03.2005 № 171, могут применяться до 1 декабря 2008 г.

## **ГОСУДАРСТВЕННАЯ РЕГИСТРАЦИЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ**

Обязательность осуществления государственной регистрации вновь создаваемых юридических лиц и индивидуальных предпринимателей отражена в нормах действующего законодательства Российской Федерации.

Осуществление предпринимательской деятельности без государственной регистрации, в качестве индивидуального предпринимателя или без государственной регистрации в качестве юридического лица, влечет наложение административного штрафа в размере от пятисот до двух тысяч рублей. (ст. 14.1. Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях).

Общий порядок государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей установлен Федеральным законом РФ от 8 августа 2001 года № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей», отдельные нормы содержатся в Гражданском Кодексе РФ (ст. 23, 51), иных нормативных правовых актах РФ.

Уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим государственную регистрацию юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, является Министерство Российской Федерации по налогам и сборам.

Одновременно с государственной регистрацией осуществляется и постановка организаций и индивидуальных предпринимателей на налоговый учет.

## **РАЗМЕЩЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЙ БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Приемные и комплексные приемные пункты сферы бытовых услуг, комплексные и специализированные предприятия: дома бытовых услуг, дома моды, ателье, мастерские, парикмахерские, студии являются объектами общей системы обслуживания населения и размещаются в составе торговых и общественных центров, в комплексах бытового обслуживания, в отдельно стоящих, встроенных или пристроенных к общественным или жилым зданиям помещениях.

В отдельно стоящих зданиях располагаются банно-оздоровительные комплексы, химчистки, мебельные цеха, цеха по изготовлению металлоизделий, мастерские по ремонту автотранспортных средств.

Жилищный кодекс позволяет использовать жилое помещение для профессиональной или индивидуальной предпринимательской деятельности, если это не нарушает прав других жильцов и требований, предъявляемых к жилым помещениям (п. 2ст.17 Жилищный кодекс РФ).

В соответствии с Федеральным законом «О санитарно–эпидемиологическом благополучии населения» от 30 марта 1999 года №52-ФЗ предприятия (юридические лица и индивидуальные предприниматели) должны оказывать бытовые услуги населению в помещениях, *имеющих санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии объекта санитарным правилам* (СНиП 31-06-2009 (взамен СНиП 2.08.02-89) «Обще-

ственные здания и сооружения»; СНиП 23-05-95 «Естественное и искусственное освещение»; СанПиН 2.2.4.548-96 «Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений»; СанПиН 2.2.4/2.1.8.562-96 «Шум на рабочих местах, в помещениях жилых, общественных зданий и на территории жилой застройки» и др.).

Нарушение законодательства в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, выразившееся в нарушении действующих санитарных правил и гигиенических нормативов влечет предупреждение или наложение административного штрафа на граждан в размере от ста до пятисот рублей; на должностных лиц – от пятисот до одной тысячи рублей; на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, – от пятисот до одной тысячи рублей или административное приостановление деятельности на срок до девяноста суток; на юридических лиц – от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей или административное приостановление деятельности на срок до девяноста суток (ст. 6.3 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях).

Санитарные правила устанавливают:

гигиенические требования к показателям микроклиматам рабочих мест производственных помещений с учетом интенсивности энергозатрат работающих, времени выполнения работы, периодов года;

температуру воздуха и кратность воздухообмена (приток, вытяжка) в помещениях предприятий сферы услуг;

требования к освещению помещений жилых, общественных и административно-бытовых зданий;

допустимые уровни звука и эквивалентные уровни звука на рабочих местах в зависимости от категорий тяжести и напряженности трудового процесса (50 – 75 дБА);

предельно-допустимые концентрации вредных веществ в воздухе рабочей зоны;

гигиенические требования и нормативы качества питьевой воды.

---

*!Высота помещений предприятий бытового обслуживания населения принимается, как правило, не менее 3,3 м. При размещении предприятий бытового обслуживания на первых или в цокольных этажах жилых зданий допускается высота помещений не менее 2,5 м, а в подвалах не менее 2,2 м.*

---

### **Руководители организации и индивидуальные предприниматели обязаны:**

- соблюдать требования пожарной безопасности;
- разрабатывать и осуществлять меры по обеспечению пожарной безопасности;
- проводить противопожарную пропаганду, а также обучать своих работников мерам пожарной безопасности;
- содержать в исправном состоянии системы и средства противопожарной защиты, включая первичные средства тушения пожаров, не допуская их использования не по назначению.

Руководители организаций осуществляют непосредственное руководство системой пожарной безопасности в пределах своей компетенции на подведомственных объектах и несут персональную ответственность за соблюдение требований пожарной безопасности. На каждом объекте должны быть разработаны инструкции о мерах пожарной безопасности для каждого взрывопожароопасного и пожароопасного участка (мастерской, цеха и т.п.).

Все работники организаций должны допускаться к работе только после прохождения противопожарного инструктажа.

Руководители организаций или индивидуальные предприниматели имеют право назначать лиц, которые по характеру осуществляемых работ должны выполнять правила пожарной безопасности либо обеспечивать их соблюдение на определенных участках.

Нарушение законодательства в области обеспечения требований пожарной безопасности влечет наложение административного штрафа на должностных и физических лиц в размере от десяти до двадцати минимальных размеров оплаты труда, на юридических лиц от ста до двухсот минимальных размеров оплаты труда (ст. 20.4 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях).

## **ПРАВИЛЬНОЕ ОФОРМЛЕНИЕ ВЫВЕСКИ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ. УГОЛОК ПОТРЕБИТЕЛЯ.**

Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (ст. 9 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

---

**! Предоставление информации потребителям является одной из обязанностей изготовителя (исполнителя, продавца).**

---

Информация доводится до потребителей на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителей на родных языках народов Российской Федерации.

Исполнитель обязан:

- довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее на-

хождения (юридический адрес) и режим ее работы. Указанная информация размещается на вывеске.

- исполнитель – индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

В случае временного приостановления деятельности организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей о дате приостановления и времени, в течение которого организация не будет осуществлять свою деятельность.

Если вид деятельности, осуществляемой исполнителем, подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также об органе, выдавшем лицензию.

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах (работах), которая в обязательном порядке должна содержать:

- перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их предоставления;
- обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги (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);
- гарантийные сроки, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором либо предусмотрены обычаем делового оборота;
- цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также на используемые при этом материалы, запасные

- части и фурнитуру исполнителя (обозначенные на их образцах) и сведения о порядке и форме оплаты;
- сведения о подтверждении соответствия услуг (работ) установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший).

Исполнитель обязан предоставлять потребителю для ознакомления:

Правила бытового обслуживания населения в РФ;

адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;

образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);

образцы (модели) изготавливаемых изделий, альбомы и журналы с моделями изделий и т.п.;

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 правовыми актами Российской Федерации.

Указанная информация должна находиться в удобном для обозрения месте.

Исполнитель обязан иметь и предоставлять по требованию потребителя книгу отзывов и предложений.

Законодатель проводит разделение понятия изготовителя на изготовителя-организацию и изготовителя индивидуального предпринимателя. Такое разделение обусловлено их различным правовым статусом. Информация, которая должна содержать сведения об изготовителе, разделяется в зависимости от того, кем он является с точки зрения правового регулирования.

**Юридическое лицо** – лицо, признаваемое законом, но не являющееся конкретным человеком. Например, компания является лицом в том смысле, что она может предъявлять иски и быть ответчиком в судебных органах, владеть собственностью от своего имени и так далее.

В России юридическим лицом признается любое образование, зарегистрированное в этом качестве в государственном реестре юридических лиц. Юридические лица действуют в гражданском обороте под своим наименованием.

**Индивидуальным предпринимателем является гражданин, занимающийся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица.** Он должен пройти по своему месту жительства государственную регистрацию и получить свидетельство на срок, указанный в его заявлении.

Информация о юридических лицах должна предоставляться независимо от места торговли, а также от формы торговли. Индивидуальный предприниматель с учетом специфики его деятельности обязан предоставить о себе другую информацию, подтверждающую факт государственной регистрации и позволяющую установить его местонахождение.

Наименование позволяет индивидуализировать организации. Указание организационно-правовой формы дает возможность определить, является организация коммерческой или некоммерческой и как строится ее ответственность.

По видам деятельности различаются две категории юридических лиц. Одни из них вправе заниматься любыми видами деятельности, не запрещенными законом, и, соответственно, иметь все гражданские права и нести обязанности, предусмотренные законом и иными нормативными актами. Такие юридические лица обладают **общей правоспособностью**.

Другие юридические лица вправе заниматься только теми видами деятельности, которые указаны в их учредительных до-

кументах и соответствуют целям их создания. Гражданские права и обязанности таких юридических лиц должны соответствовать их уставной деятельности, а их правоспособность – иметь специальный характер (**специальную правоспособность**).

В первую категорию входят все коммерческие организации, за исключением унитарных предприятий и других видов организаций, предусмотренных законом. К числу таких организаций относятся, например, банки и организации, занимающиеся страхованием.

Во вторую категорию входят все некоммерческие организации, а также коммерческие организации, исключенные из числа организаций, имеющих общую правоспособность.

Наименованием юридического лица является название, под которым оно приобретает и осуществляет имущественные и личные неимущественные права, несет обязанности, выступает истцом и ответчиком в суде.

Наименование присваивается юридическому лицу учредителями (участниками) и должно отвечать установленным законом требованиям, различающимся в зависимости от вида юридического лица (коммерческое или некоммерческое) и его организационно-правовой формы.

Наименование юридического лица состоит из **двух частей** – собственно **наименования**, а также указания на **организационно-правовую форму** юридического лица. Собственно наименование представляет собой словесное и (или) цифровое обозначение (названия предметов, имена, фамилии людей и т.д.), направленное на индивидуализацию данной организации в среде юридических лиц с одинаковой организационно-правовой формой или характером (предметом, целью) деятельности.

Наименования могут быть связаны с основными целями или основным видом деятельности данного юридического лица

(например, международный фонд социально-экологической помощи, завод трикотажного машиностроения), при этом использование в наименовании определенных терминов и словосочетаний (например, «банк», «финансово-промышленная группа») допускается лишь в установленных законом случаях.

Для всех без исключения юридических лиц является обязательным указание в составе наименования их организационно-правовой формы (фонд, ассоциация, союз и т.д.). С его помощью до участников гражданского оборота доводится информация о правовом статусе организации. Такое указание дополняет, усиливает индивидуальность наименования.

## **УГОЛОК ПОТРЕБИТЕЛЯ**

Информация, подлежащая наглядному оформлению, размещается на специальном стенде (уголке потребителя), расположенном в доступном и удобном для ознакомления покупателем месте. Уголок потребителя должен иметься в любой розничной торговой точке, на предприятиях сферы услуг, содержать полную и правдивую информацию.

Язык, на котором доводится информация, имеет немаловажное значение. В Российской Федерации информация в обязательном порядке должна доводиться на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации. Предоставление информации на языке, незнакомом потребителю, или неверный перевод с другого языка означает отсутствие информации вообще.

Уголок потребителя может включать в себя:

- Закон РФ «О защите прав потребителей»;
- сведения о государственной регистрации с наименованием зарегистрировавшего его органа;

- сведения о лицензировании вида деятельности, с указанием органа выдавшем ее;
- правила торговли (Постановление Правительства РФ № 55);
- книгу отзывов и предложений;
- телефоны вышестоящей организации;
- адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется.

## **ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ УСЛУГ (ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ)**

### **1. Услуги по ремонту и пошиву обуви. Межгосударственный стандарт ГОСТ 26167-2005 «Обувь повседневная. Общие технические условия».**

Услуги по ремонту и пошиву обуви оказываются населению в соответствии со следующими требованиями нормативно-технической документации:

- ГОСТ Р 51660-2000 «Услуги бытовые. Ремонт обуви. Общие технические требования»;
- РСТ РСФСР 240-78 «Обувь. Изготовление по индивидуальным заказам»;
- ГОСТ 3927-88 «Колодки обувные. Общие технические условия»;
- ГОСТ 21463-87 «Обувь. Нормы прочности»;
- ГОСТ 9290-76 «Обувь. Метод определения прочности ниточных швов соединения деталей верха»;
- ГОСТ 9134-78 «Обувь. Метод определения прочности крепления деталей низа»;
- Типовая технология изготовления обуви;

- Типовые нормы расхода основных и вспомогательных материалов на различные виды услуг по ремонту и пошиву обуви;
- Правила приёма, исполнения и выдачи заказов на ремонт и обновление обуви.

Пошив обуви производится по эскизам потребителей, моделям из альбомов, журналов и образцам. По желанию потребителя допускается замена фасона каблучков, фурнитуры, цветовых сочетаний и материалов, о чем должна быть сделана соответствующая запись в договоре (квитанции, ином документе).

Выбор материала при пошиве обуви из материала исполнителя осуществляется потребителем по образцам, имеющимся у исполнителя.

Исполнитель обязан использовать для выполнения заказа материал, соответствие которого установленным требованиям подтверждено документом (сертификатом, декларацией соответствия), если это его соответствие подлежит согласно законодательству Российской Федерации обязательному подтверждению.

Оценка уровня качества изготовленной обуви производится на соответствие образцам – эталонам, технической документации, внешнему виду и потребительским свойствам.

Изделия, предназначенные для реализации через розничную торговую сеть, должны иметь сертификаты соответствия или декларации.

Оценка качества отремонтированной обуви и гарантийные сроки ее носки производится в соответствии с технической документацией.

На предприятиях должны быть инструкции на технологические процессы оказания услуг (типовые или разработанные и утвержденные руководителем);

Изготовленные и отремонтированные изделия должны быть упакованы в бумажные, целлофановые, полиэтиленовые пакеты

(конверты) или завернуты в оберточную бумагу или фирменную упаковку.

## **2. Услуги по ремонту и пошиву швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи, ремонт, пошив и вязание трикотажных изделий.**

Услуги по пошиву швейных, меховых и кожаных изделий производятся по журналам мод или образцам, а также по эскизам потребителей. По желанию потребителя могут быть сделаны отступления от журналов мод, образцов и технологии изготовления, если они не связаны с причинением вреда жизни и здоровью потребителя.

Услуги оказываются в соответствии с требованиями следующей нормативно-технической документации:

- ГОСТ Р 51306-99 «Услуги бытовые. Услуги по ремонту и пошиву швейных изделий»;
- ГОСТ Р 51307-99 «Услуги бытовые. Услуги по ремонту, пошиву и вязанию трикотажных изделий»;
- ГОСТ Р 51308-99 «Услуги бытовые. Услуги по ремонту и пошиву головных уборов»;
- ГОСТ 12807-2003 Изделия швейные. Классификация стежков, строчек и швов;
- ГОСТ 3897-87 «Изделия трикотажные. Маркировка, упаковка, транспортирование и хранение»;
- ГОСТ 8846-87 «Полотна и изделия трикотажные. Определение линейных размеров, числа петельных рядов и петельных столбиков и перекоса»;
- ГОСТ 26115-84 «Изделия трикотажные верхние. Требования к пошиву»;
- СанПиН 2.4.7/1.1.1286-03 «Гигиенические требования к одежде для детей, подростков и взрослых»;

- Рекомендации по определению процента износа швейных изделий;
- Стандарт предприятия. Услуги бытовые. Изделия постельные стеганые. Изготовление, обновление и ремонт по индивидуальным заказам.

При оформлении договора о выполнении работ по ремонту и пошиву изделий из натурального меха из материала потребителя, а также из материала исполнителя меховые полуфабрикаты и шкурки должны быть помечены в присутствии обеих сторон.

На предприятиях должны быть инструкции на технологические процессы оказания услуг (типовые или разработанные и утвержденные руководителем).

Ответственным исполнителем услуги по ремонту и пошиву головных уборов является модистка-шапошница, имеющая специальную подготовку по моделированию, конструированию и технологии пошива головных уборов.

Ответственным исполнителем услуги по ремонту и пошиву и вязанию трикотажных изделий, ремонту и пошиву швейных изделий является закройщик, имеющий специальную подготовку по моделированию, конструированию и технологии пошива и вязания трикотажных изделий, моделированию, конструированию и технологии пошива швейных изделий.

Готовые изделия, подлежащие выдаче потребителю, должны иметь этикетку и маркировочную ленту, содержащую фирменное наименование исполнителя, его юридический адрес, информацию о составе ткани, трикотажного полотна, пряжи и т.д., и способах ухода за изделиями в виде условных обозначений (символов).

Для выполнения заказа исполнитель обязан применять материал, соответствие которого установленным требованиям подтверждено документом (сертификатом, декларацией соответствия), если это его соответствие подлежит согласно за-

конодательству Российской Федерации обязательному подтверждению. Изделия, предназначенные для реализации через розничную торговую сеть, также должны иметь сертификаты соответствия или декларации.

Изготовленные и отремонтированные изделия должны быть упакованы в бумажные, целлофановые, полиэтиленовые пакеты (конверты) или завернуты в оберточную бумагу или фирменную упаковку.

### **3. Услуги химической чистки**

- При приеме изделия в химическую чистку в договоре (квитанции, ином документе) указываются наименование изделия, его цвет, волокнистый состав, комплектность, фурнитура, имеющиеся дефекты, неудаляемые при химической чистке, дополнительные платные услуги, оказываемые с согласия потребителя (аппретирование, дезодорация, антистатическая обработка и другие).
- Исполнитель определяет вид обработки в соответствии с символами по уходу на маркировочной ленте изделия, а в случае ее отсутствия – по согласованию с потребителем.
- При необходимости исполнитель обязан спороть фурнитуру, которая может быть повреждена в процессе чистки, пришить к изделию съемные детали.
- При получении изделия из химической чистки потребителю предлагается проверить сохранность исходной формы, целостность, размеры, цвет, рисунок, рельефность.
- Услуги химической чистки оказываются населению в соответствии со следующими нормативно-техническими требованиями:
- ГОСТ Р 51108-97 «Услуги бытовые. Химическая чистка. Общие технические условия»;

- ГОСТ 12.4.169-85 «ССБТ. Общие требования к процессу химической чистки средств индивидуальной защиты»;
- ГОСТ 25652-83 «Материалы для одежды. Общие требования к способам ухода»;
- ГОСТ 16958-71 «Изделия текстильные. Символы по уходу»;
- ГОСТ Р ИСО 3758-2007 «Изделия текстильные. Маркировка символами по уходу»;
- ГОСТ Р 52058-2003 «Услуги бытовые. Услуги прачечных»;
- РСТ РСФСР 115-88 «Бытовое обслуживание населения. Крашение и перекрашивание текстильных изделий и материалов»;
- Правила технологического процесса обработки изделий на предприятиях химической чистки, утвержденные Министерством бытового обслуживания населения РСФСР 13.03.90 г.;
- Оптимальная технология химической чистки изделий, утвержденная Министерством бытового обслуживания населения РСФСР 23.12.88 (части 1 и 2);
- Руководство для работников приёмных пунктов предприятий химической чистки и крашения, утвержденное Министерством бытового обслуживания населения РСФСР 20.06.90.

#### **4. Услуги по ремонту и техническому обслуживанию бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов.**

Услуги осуществляются в соответствии со следующими требованиями нормативно-технологической документации:

- ГОСТ Р 50936-96 «Услуги бытовые. Ремонт и техническое обслуживание бытовой и радиоэлектронной аппаратуры. Общие технические условия»;

- ГОСТ30590-97/ ГОСТ Р 50937-96 «Услуги бытовые. Ремонт и техническое обслуживание стиральных машин. Технические условия»;
- ГОСТ 30591-97/ГОСТ Р 50938-96 «Услуги бытовые. Ремонт и техническое обслуживание электробытовых машин и приборов. Общие технические условия»;
- ГОСТ 30592-97/ ГОСТ Р 50939-96 «Услуги бытовые. Ремонт и техническое обслуживание холодильных приборов. Технические условия»;
- ГОСТ Р МЭК 60065-2002 «Аудио-, видео- и аналогичная электронная аппаратура. Требования безопасности»;
- ГОСТ 25861-83 «Машины вычислительные и системы обработки данных. Требования электрической и механической безопасности и методы испытаний»;
- ГОСТ 27570.0-87 «Безопасность бытовых и аналогичных электрических приборов. Общие требования и методы испытаний»;
- ГОСТ Р МЭК 335-1-94 «Безопасность бытовых и аналогичных электрических приборов. Общие требования и методы испытаний»;
- ГОСТ 28581-90 «Машины пищевые механические и электромеханические. Общие требования и методы испытаний»;
- ГОСТ Р 50829-95 «Безопасность радиостанций, радиоэлектронной аппаратуры с использованием приемопередающей аппаратуры и их составных частей. Общие требования и методы испытаний»;
- РСТ РСФСР 245-91 «Бытовое обслуживание населения. Кинофотоаппаратура любительская отремонтированная. Общие технические требования»;
- РСТ РСФСР 322-91 «Бытовое обслуживание населения. Машины швейные бытовые отремонтированные. Общие технические требования»;

- СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к видеодисплейным терминалам, персональным электронно-вычислительным машинам и организация работы».

Исполнитель обязан применять для выполнения заказа запасные части, соответствие которых установленным требованиям подтверждено документом (сертификатом, декларацией соответствия), если это его соответствие подлежит согласно законодательству Российской Федерации обязательному подтверждению.

При выдаче отремонтированной бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов исполнитель обязан их осмотреть и продемонстрировать их работу.

Включение, отключение или переключение бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов должно осуществляться легко, плавно, без задержек и повторных включений. Приборы, имеющие питание от электрической сети, должны быть проверены на необходимую величину сопротивления электрической изоляции.

## **5. Услуги по ремонту и изготовлению мебели.**

Услуги осуществляются в соответствии с требованиями:

- РСТ РСФСР 724-91 «Бытовое обслуживание населения. Мебель, изготовленная по заказам населению. Общие технические требования»;
- ГОСТ 16371-93 Мебель. Общие технические условия.

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 выполнении заказа исполнитель обязан использовать материал, соответствие которого установленным требованиям подтверждено документом (сертификатом, декларацией соот-

ветствия), если это его соответствие подлежит согласно законодательству Российской Федерации обязательному подтверждению.

Для заказа формируется комплект технологической документации: эскизы и спецификации карт раскроя, спецификация заказа, ведомость наличия материала, спецификация оклейки кромок деталей, счет произведенных работ и материалов по заказу, этикетки для маркировки деталей.

При приемке работы по ремонту и изготовлению мебели потребитель обязан проверить соответствие конструкции, размеров, внешнего вида, облицовки, обивки и отделки изделий эскизу (чертежу, образцу), согласованному при оформлении договора.

## **6. Услуги парикмахерских.**

При оказании услуг в парикмахерских перед работой с каждым новым потребителем лицо, оказывающее услугу, обязано вымыть руки с мылом.

Обслуживание должно производиться продезинфицированным инструментом.

Для обслуживания каждого потребителя должны использоваться чистые белье и салфетки.

Индивидуальные предприниматели и юридические лица обязаны обеспечивать условия, необходимые для своевременного прохождения работниками парикмахерских медицинских осмотров.

При химической завивке и окраске волос лицо, оказывающее услугу, обязано сделать потребителю биологическую пробу на чувствительность.

Исполнитель обязан применять для выполнения заказа материалы (косметические, парфюмерные товары и препараты, постижерное сырьё) и технологическое оборудование, соответ-

ствие которых установленным требованиям подтверждено документом (сертификатом, декларацией соответствия), если это его соответствие подлежит согласно законодательству Российской Федерации обязательному подтверждению.

Услуги парикмахерских оказываются в соответствии со следующей нормативно-технологической документацией:

- ГОСТ Р 51142-98 «Услуги бытовые. Услуги парикмахерских. Общие технические условия»;
- СанПиН 2.1.2.1199-03 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, оборудованию и содержанию парикмахерских»;
- Типовые технологии по выполнению базовых моделей мужских и женских причесок;
- Технологии окраски и химической завивки волос;
- Технологические инструкции на маникюр и педикюр;
- Нормы времени на услуги парикмахерских;
- Нормы расхода и сроки износа белья для парикмахерских;
- Минимальные комплекты инструментов по специализациям услуг парикмахерских и нормы расхода инструментов;
- Комплект оборудования и инструментов по специализациям услуг парикмахерских, сроки эксплуатации парикмахерского оборудования и инструментов;
- Технические и технологические характеристики на услуги парикмахерских;
- Технологии выполнения услуг парикмахерских.

При оказании населению косметологических услуг, не включенных в Общероссийский классификатор услуг населению ОК 002-93, и относящихся к медицинской деятельности юридические лица и индивидуальные предприниматели должны иметь соответствующее разрешение (лицензию).

## **7. Услуги бань.**

Услуги бань оказываются в соответствии с требованиями санитарных правил устройства, оборудования и содержания бань, утвержденными Минздравом СССР от 19.06.72 №982-72.

Помещения бань должны быть обеспечены водопроводом, канализацией, отоплением, вентиляцией и горячим водоснабжением. Качество воды должно удовлетворять требованиям ГОСТ 2874-82 «Вода питьевая».

Мебель, устанавливаемая в банях, может быть жесткая или полужесткая, обитая дерматином, клеенкой или пластиком, легко поддающаяся мытью и дезинфекции. Оборудование помещений мягкой мебелью не разрешается.

Тазы, предназначенные для мытья тела и мытья ног, должны быть металлическими, не подвергающимися коррозии. Тазы для мытья ног должны иметь форму, отличающуюся от формы тазов для мытья тела. Использование для указанных целей деревянных шаек запрещается.

Ванны должны быть эмалированными. Использование ванн с поврежденным эмалевым покрытием запрещается.

Белье, предназначенное для индивидуального пользования (простыни, полотенца), должно выдаваться посетителям в опломбированных бумажных пакетах.

Индивидуальные предприниматели и юридические лица обязаны обеспечивать условия, необходимые для своевременного прохождения работниками бань медицинских осмотров.

Работники, отказывающиеся от прохождения медицинских осмотров, к работе не допускаются.

Данные о прохождении медицинских осмотров подлежат внесению в личные медицинские книжки работников.

## **8. Услуги по ремонту и изготовлению ювелирных изделий.**

В договоре (квитанции, ином документе) о выполнении работ по ремонту и изготовлению ювелирных изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней производится описание работ (с приложением эскиза за подписью потребителя), а также драгоценных камней с указанием формы, размера, массы, цвета, дефектов.

В случае приема для ремонта или изготовления ювелирных изделий драгоценных металлов, принадлежащих потребителю, исполнителем должно быть произведено определение пробы драгоценных металлов на пробирных камнях с помощью реактивов, изготавливаемых государственными инспекциями пробирного надзора.

Ювелирные изделия, изготовленные из драгоценных металлов, должны соответствовать пробам, установленным в соответствии с законодательством Российской Федерации, и быть заклеены в установленном порядке государственным пробирным клеймом государственными инспекциями пробирного надзора.

При изготовлении ювелирных изделий из драгоценных металлов исполнитель обязан иметь именной, оттиск которого ставится на изготовленных изделиях.

Услуги по ремонту и изготовлению ювелирных изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней производится в соответствии со следующими нормативно-технологическими документами:

- Рекомендациями по нормам времени на изготовление и ремонт ювелирных изделий по заказам населения;
- Сборником технологических процессов ремонта ювелирных изделий;
- Рекомендациями по квалификационным характеристикам работ и профессий ювелиров по изготовлению и ремонту ювелирных изделий по заказам населения;

- Рекомендациями по документальному оформлению приема и выдачи заказов на изготовление и ремонт ювелирных изделий;
- Рекомендациями по порядку сбора, учета, хранения и первичной обработке отходов, содержащих драгоценные металлы;
- Рекомендациями по нормам отходов драгоценных металлов (золота, серебра) при гравировке ювелирных изделий ручным способом (с помощью штихеля);
- Рекомендациями по нормам расхода вспомогательных материалов при изготовлении и ремонте ювелирных изделий по заказам потребителей;
- Рекомендациями по нормам безвозвратных потерь и отходов драгоценных металлов при изготовлении и ремонте ювелирных изделий по заказам потребителей;
- Рекомендациями по нормативному перечню оборудования, приборов и инструмента для предприятий, организаций (завода, цеха, мастерской) по ремонту ювелирных изделий по заказам потребителей;
- Рекомендациями по нормам времени на изготовление и ремонт ювелирных изделий по заказам потребителей;
- Стандартом предприятия. Услуги бытовые. Изготовление и ремонт ювелирных изделий по заказам потребителей;
- Технологиями заготовительных и монтировочных операций;
- Сборником технологических процессов ремонта ювелирных изделий (кольца гладкие, кольца с камнем – увеличение, уменьшение размера, замена камня кольца, ремонт серег, цепочек, браслета);
- Методикой расчета шихты для получения нужной пробы при плавке драгоценных металлов (золота).

## 9. Услуги фото.

Фото услуги предоставляются населению в соответствии со следующими нормативно-технологическими требованиями:

- ГОСТ Р 52112-2003 «Услуги бытовые. Фото услуги. Общие технические условия»;
- РСТ РСФСР 735-85 Фотоснимки черно-белые и цветные художественные. Общие технические требования»;
- РСТ РСФСР 789-91 «Фото и киноплёнки, обработанные по индивидуальным заказам. Общие технические требования»;
- РСТ РСФСР 791-91 «Бытовое обслуживание населения. Фотоизображения. Общие технические требования»;
- ТУ 201 РСФСР 166-91 «Бытовое обслуживание населения. Фотоснимки на документы. Технические условия»;
- Типовых норм расхода основных и вспомогательных материалов на фотоработы.

Рабочее место мастера должно быть оснащено осветительной и съёмочной аппаратурой, фото-лабораторным технологическим оборудованием, отвечающим требованиям техники безопасности, производственной санитарии в соответствии с технологическим процессом, инструкцией.

В случае создания рабочих мест вне предприятия (в парке, на пляже и пр.) на срок более, чем один месяц, фотоателье обязано встать на учет в налоговых органах по месту осуществления деятельности обособленного подразделения.

Под обособленным подразделением организации понимается любое территориально обособленное от нее подразделение, по месту нахождения которого оборудованы стационарные рабочие места (рабочее место определяется как место, в котором работник должен находиться или в которое ему необходимо прибыть в связи с его работой и которое прямо или косвенно находится под контролем работодателя). Признание обособленного

подразделения организации таковым производится независимо от того, отражено или не отражено его создание в учредительных или иных организационно-распорядительных документах организации, и от полномочий, которыми наделяется указанное подразделение. При этом рабочее место считается стационарным, если оно создается на срок более одного месяца.

## **10. Услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.**

Услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств должны оказаться в соответствии с требованиями следующей нормативно-технологической документации:

Постановлению Правительства от 11.04.01 №290 «Об утверждении правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств»;

- ГОСТ Р 51709-2001 «Автотранспортные средства. Требования к техническому состоянию и условиям безопасности движения. Методы проверки»;
- ГОСТ 9.402-2004 «Покрытия лакокрасочные. Подготовка металлических поверхностей перед окрашиванием»;
- ОСТ 20000195 «Покрышки и бескамерные шины, пригодные для ремонта местных повреждений шин и камер»;
- ОСТ 384717095 «Покрышки пневматические автомобильных шин и бескамерные шины, восстановленные наложением нового протектора»;
- ОСТ 20000295 «Покрышки и бескамерные шины, прошедшие ремонт местных повреждений. Технические условия»;
- ГОСТ 354475 «Фары дальнего и ближнего света автомобилей. Технические условия»;
- ГОСТ 436481 «Приводы пневматические тормозных систем автотранспортных средств»;

- ГОСТ 696472 «Фонари внешние сигнальные и осветительные автомобилей, тракторов, самоходных машин и прицепов. Технические требования»;
- ГОСТ 1869973 «Стеклоочистители электрические. Технические требования»;
- ГОСТ 22895-77 «Тормозные системы и тормозные свойства автотранспортных средств. Нормативы эффективности. Технические требования»;
- ГОСТ 23181-78 «Приводы внутреннего сгорания поршневые. Номенклатура диагностических параметров»;
- ГОСТ 23435-79 «Двигатели внутреннего сгорания поршневые. Номенклатура диагностических параметров»;
- ОСТ 37.004.016-84 «Мотоциклы отремонтированные. Общие технические требования»;
- РД-200-РСФСР-12-0185-87 «Руководство по эксплуатации автомобилей, работающих на сжиженном природном газе»;
- ТУ 152-12-007-99 «Автомобили. Переоборудование грузовых, легковых и специализированных автомобилей в газобаллонные для работы на компримированном природном газе. Приемка на переоборудование и выпуск после переоборудования. Испытания газотопливных систем», НИИАТ, 1999 г.;
- РД 37.009.026-92 «Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, минитрактора)».

Исполнитель услуги по ремонту и техническому обслуживанию автотранспортных средств может принимать к осуществлению (выполнению) только те услуги (работы), которые соответствуют характеру его деятельности.

Для выполнения услуг исполнитель обязан использовать запасные части и материалы, имеющие подтверждение их соот-

ветствия обязательным требованиям, в частности стандартам, если такие требования установлены законодательством Российской Федерации.

Запасные части и материалы, предоставленные исполнителем, оплачиваются потребителем при заключении договора полностью или в размере, указанном в договоре, с условием окончательного расчета при получении потребителем оказанной исполнителем услуги (выполненной работы), если иной порядок расчетов за запасные части и материалы исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

Исполнитель, предоставивший запасные части и материалы для оказания услуг и выполнения работы, отвечает за их качество по правилам ответственности продавца за товары ненадлежащего качества в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

В случае оказания услуги (выполнения работы) с использованием предоставленных потребителем запасных частей и материалов исполнитель освобождается от ответственности за их полную или частичную утрату (повреждение), если потребитель предупрежден исполнителем об их особых свойствах, которые могут повлечь за собой их полную или частичную утрату (повреждение).

Услуги (работы), исполняемые в присутствии потребителя (подкачка шин, диагностические работы, некоторые работы технического обслуживания и ремонта, мойка и другие), могут оформляться путем выдачи квитанции, бланка, кассового чека и т.п.

В случае если потребитель оставляет исполнителю автотранспортное средство для оказания услуг (выполнения работ), исполнитель обязан одновременно с договором составить приемосдаточный акт, в котором указываются комплектность автотранспортного средства и видимые наружные повреж-

дения и дефекты, сведения о предоставлении потребителем запасных частей и материалов с указанием их точного наименования, описания и цены.

Выдача автомототранспортного средства потребителю производится после контроля исполнителем полноты и качества оказанной услуги (выполненной работы), комплектности и сохранности товарного вида автомототранспортного средства.

Исполнитель отвечает за недостатки оказанной услуги (выполненной работы), на которую установлен гарантийный срок, если не докажет, что они возникли после принятия оказанной услуги (выполненной работы) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата оказанной услуги (выполненной работы), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Услуги автостоянок.

Оказание услуг по хранению автотранспортных средств на платных автостоянках осуществляется на договорной основе.

Договор заключается в письменной форме в 2 экземплярах, один из которых передается потребителю, а другой остается у исполнителя.

В случае если оказание услуги предусматривает возможность многократных въездов на автостоянку и выездов с нее, при заключении договора оформляется постоянный пропуск, в котором указываются марка, модель и государственный регистрационный знак автомототранспортного средства, номер места на автостоянке, срок действия пропуска.

Для выезда с автостоянки при разовой постановке автомототранспортного средства на хранение потребитель обязан предъявить уполномоченному работнику исполнителя документ, удостоверяющий принятие автомототранспортного средства на хранение (сохранную расписку, квитанцию и т.п.), а также подтвердить возврат ему автомототранспортного средства личной

подписью, которая проставляется в присутствии уполномоченного работника исполнителя на оригинале и копии указанного документа.

Постановка автомототранспортного средства на автостоянку осуществляется в соответствии с указаниями уполномоченного работника исполнителя, правилами пользования автостоянкой, правилами техники безопасности, противопожарными, санитарными и иными правилами, предусмотренными законодательными актами Российской Федерации (Постановление Правительства от 17.11.01 №795 «Об утверждении правил оказания услуг автостоянок»).

В случае утраты (хищения), повреждения или нарушения комплектности автомототранспортного средства при хранении на автостоянке исполнитель обязан возместить убытки, причиненные потребителю, если иное не предусмотрено договором.

## **12. Услуги проката.**

Прокат в гражданском праве традиционно рассматривается как разновидность договора аренды. По договору проката арендодатель, осуществляющий сдачу имущества в аренду в качестве постоянной предпринимательской деятельности, обязуется предоставить арендатору движимое имущество за плату во временное владение и пользование. Деятельность арендодателя должна носить постоянный характер, так как при осуществлении разовых сделок правила о прокате не подлежат применению.

Предмет договора проката могут составлять только движимые не потребляемые вещи, используемые преимущественно для потребительских целей: различные предметы домашнего обихода (телевизоры, холодильники, швейные и стиральные машины и т.д.), автомобили, детские вещи (коляски, весы, манежи и т.д.), музыкальные инструменты, спортивно-туристский инвентарь и т.д.

Арендная плата по договору проката устанавливается только в виде платежей в твердой сумме, которые могут вноситься согласно условиям договора как единовременно, так и периодически. Оплата в полном объеме предусматривается при краткосрочном прокате (почасовом, суточном, месячном). При заключении договора на длительный срок в нем устанавливаются сроки внесения и размер периодических платежей, причем первый взнос, как правило, уплачивается в момент подписания договора.

Договор проката не может быть заключен на неопределенный срок. В отношении проката в законе установлен максимальный (придельный) срок – один год. Если срок превышает придельный, то договор будет считаться заключенным на один год.

Сдача вещей напрокат оформляется квитанцией. Выдача предметов проката гражданам в зонах отдыха (на пляжах, лодочных станциях, в парках и пр.) осуществляется обычно при предъявлении ими паспорта и (или) под денежный залог. Денежный залог обычно устанавливается в отношении наиболее ценных вещей, а его размер зависит от степени износа предмета проката.

Передаваемое на прокат имущество должно находиться в состоянии, соответствующем условиям договора и его назначению. Исправность проверяется арендодателем в присутствии арендатора. Кроме того, на арендодателя возлагается обязанность по предоставлению арендатору необходимой и достоверной информации о сдаваемой вещи путем ознакомления его с правилами эксплуатации имущества либо выдачи соответствующих письменных инструкций.

### **13. Услуги по ремонту, строительству жилья и других построек.**

К услугам по ремонту, строительству жилья и других построек для населения в гражданском праве применяют договор

бытового подряда. По договору бытового подряда подрядчик, осуществляющий соответствующую предпринимательскую деятельность, обязуется выполнить по заданию гражданина (заказчика) определенную работу, предназначенную удовлетворять бытовые или другие личные потребности заказчика, а заказчик обязуется принять и оплатить работу.

Ремонт и строительство индивидуального жилья по заказам населения может выполняться как из материалов подрядной организации, так и с использованием материалов заказчика.

Если ремонтно-строительные работы выполняются с использованием материалов заказчика, исполнитель отвечает за сохранность этого материала и правильное его использование. Перечень передаваемых строительной организации материалов, их описание и цена должны быть согласованы при заключении договора и отражены в приложении к нему.

После окончания ремонтно-строительных работ исполнитель обязан представить заказчику отчет об израсходованных материалах, который может быть составлен отдельно или в качестве приложения к акту сдачи – приемки.

В случае выполнения строительных работ из материалов подрядчика, материалы, включенные в смету, оплачиваются заказчиком полностью или в части, указанной договором при его заключении. Если при заключении договора материал оплачен не полностью, окончательный расчет за него осуществляется при принятии заказчиком выполненных работ. При этом следует помнить, что ст.733 ГК РФ не допускает изменение цены на материалы подрядчика, указанной в договоре бытового подряда.

В соответствии с п. 25 правил бытового обслуживания предусмотрено, что если недостатки услуг (выполненных работ), в том числе по строительству жилья и других построек для населения обнаружены в течение гарантийного срока, заказчик вправе по своему выбору потребовать от исполнителя:

безвозмездного устранения недостатков в разумный срок;  
соразмерного уменьшения установленной за работу цены;  
безвозмездного повторного выполнения работы или возмещения понесенных им расходов на исправление недостатков своими средствами или

Если в договоре бытового подряда гарантийный срок не предусмотрен, требования, связанные с недостатками результата работы, могут быть предъявлены заказчиком в пределах двух лет (для недвижимости) со дня передачи результата работы. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки обнаружены после гарантийного срока, но в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы, исполнитель несет ответственность, если заказчик докажет, что недостатки возникли до передачи результата работы заказчику или по причинам, возникшим до этого момента.

Деятельность юридических лиц независимо от организационно-правовой формы и индивидуальных предпринимателей по выполнению строительно-монтажных работ, в том числе общестроительных, отделочных, санитарно-технических, специальных и монтажных работ, а также выполнение работ по ремонту зданий и сооружений, пусконаладочных работ подлежит лицензированию в соответствии с действующим законодательством.

Лицензирование деятельности по строительству зданий и сооружений осуществляется Государственным комитетом Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу. Лицензия на осуществление деятельности по строительству зданий и сооружений выдается сроком на 5 лет.

#### **14. Ритуальные услуги**

Услуги оказываются в соответствии с требованиями санитарных правил и норм «Гигиенические требования к размеще-

нию, устройству и содержанию кладбищ, зданий и сооружений похоронного назначения» СанПиН 2.1.1279-03», утвержденными Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 6 апреля 2003 года, с 15 июня 2003 г.

Размещение, расширение и реконструкция кладбищ, зданий и сооружений похоронного назначения осуществляются в соответствии с действующей градостроительной документацией.

Похоронные бюро, бюро-магазины похоронного обслуживания могут размещаться на первых этажах учреждений коммунально-бытового назначения, в пределах жилой застройки на обособленных участках, удобно расположенных для подъезда транспорта, на расстоянии не менее 50 м до жилой застройки, территорий лечебных, детских (дошкольных и образовательных), спортивно-оздоровительных, культурно-просветительных учреждений и учреждений социального обеспечения населения.

Предметы и вещества, используемые при погребении (гробы, урны, венки, бальзамирующие вещества), допускаются к использованию при наличии санитарно-эпидемиологического заключения.

Перевозка умерших к месту захоронения осуществляется специализированным транспортом. Допускается использование другого вида автотранспорта, для перевозки умерших, за исключением автотранспорта, используемого для перевозки пищевого сырья и продуктов питания.

После перевозки и захоронения умерших транспорт должен в обязательном порядке подвергаться уборке и дезинфекции дезсредствами, разрешенными к применению в установленном порядке.

Установка памятников, надмогильных и мемориальных сооружений допускается только в границах участков захоронений.

На кладбищах должны быть предусмотрены:

- стенды с планом кладбища, где обозначаются основные зоны кладбища, здания и сооружения, кварталы и секторы захоронений, а также дана их нумерация;
- ёмкости для полива зелёных насаждений;
- мусоросборники и урны для мусора;
- общественные туалеты.

Площадки для мусоросборников должны быть ограждены и иметь твердое покрытие (асфальтирование, бетонирование).

Вывоз мусора должен осуществляться по мере накопления на городские и поселковые свалки по договору со специализированными организациями.

Специализированная бытовая служба, осуществляющая оказание ритуальных услуг, обязана предоставлять потребителям для ознакомления перечень оказываемых услуг (в том числе гарантированный перечень услуг по погребению, оказываемых на безвозмездной основе). Справочная информация может включать:

- каталоги с образцами оформления мест захоронения;
- образцы похоронных принадлежностей (гирлянды, ленты, венки, урны для праха, памятники);
- перечень музыкальных произведений (репертуар) для сопровождения похорон и т.д.).

## **ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

### **Принятие решения по заявленной претензии**

Принятие решения по заявленной потребителем претензии – это, без сомнения, один из самых ответственных этапов при общении с потребителем, поскольку от того, насколько пра-

вильно и своевременно будет принято такое решение, в дальнейшем будет зависеть, появятся ли у потребителя законные основания для обращения в суд и взыскания с продавца (исполнителя, изготовителя) понесенных расходов.

Таким образом, принимая решение по заявленной претензии или доверяя принятие такого решения кому-либо из своих сотрудников, руководитель организации или индивидуальный предприниматель должны осознавать, что их общение с потребителем на этой стадии может еще не закончиться, а следовательно, принятое решение должно стать залогом уверенной позиции организации (индивидуального предпринимателя) в случае дальнейших взаимоотношений с потребителем, в том числе в судебном порядке.

Прежде всего, решение, независимо от его содержания, должно быть вынесено в установленный действующим законодательством срок.

Сроки, в которое должно быть принято решение по заявленной потребителем претензии, установлены в различных статьях Закона РФ «О защите прав потребителей». Этот срок зависит от нескольких факторов.

### ***1. Какое именно требование предъявлено потребителем в претензии.***

В соответствии со ст. 29, потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) 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 рабо-

ты. 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.

*Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).*

Потребитель вправе 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). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

---

В соответствии с п. 1 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) – сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения рабо-

ты (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

1. назначить исполнителю новый срок;
2. поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
3. потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
4. отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги);
5. потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

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). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Если потребителем предъявлена претензия об устранении недостатков товара (работы, услуги), то продавец (изготовитель, исполнитель) обязан незамедлительно (поскольку иных, более долгих сроков законодательством в этом случае не предусмотрено) предоставить потребителю ответ на его претензию, в котором указать одно из следующих решений:

*– мотивированно отказать в удовлетворении претензии (в случае, если для этого имеются законные основания и не требуется проведение проверки качества);*

– указать на необходимость проведения проверки качества для принятия окончательного решения по представленной претензии, потребовать представления товара (результата работы, услуги), в случае если он не был представлен;

– удовлетворить требование об устранении недостатков, сообщив потребителю срок, в который будут устранены недостатки товара (работы, услуги), и предложить потребителю заключить соглашение об указанном сроке (поскольку нормой ч. 1 ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрено именно двухстороннее соглашение, а не просто уведомление потребителя о сроке устранения недостатков).

Не заручившись подписью потребителя, подтверждающей его согласие с указанным документом, продавец (исполнитель, изготовитель) рискует устранить недостатки, но при этом потребитель вправе будет изменить свое первоначальное требование (например, на обмен товара, возврат денег и т.п.), не согласившись со сроком устранения недостатков.

В случае если потребитель, который обнаружил ненадлежащее качество выполненной работы (оказанной услуги), заявил требование о назначении исполнителю нового срока, то такой срок должен быть указан в договоре о выполнении работы (оказании услуги).

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

**В отношении просрочки исполнения требований потребителя, связанных с выполнением работ (услуг), размер та-**

кой неустойки в соответствии с ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» составляет 3% цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена – общей цены заказа.

*Кроме того, в этих случаях потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей».*

Таким образом, первое, что необходимо сделать продавцу (изготовителю, исполнителю), – это определить **СРОК**, которым он располагает для принятия решения по заявленной претензии и уведомления об этом потребителя. Следует обратить внимание, на то, что любая информация, адресованная потребителю, в обязательном порядке должна быть изложена в письменной форме продавцом (изготовителем, исполнителем) и вручена потребителю либо лично под роспись, либо направлена заказным письмом с уведомлением. В этом случае у продавца (изготовителя, исполнителя) останутся доказательства того, что он выполнил свои обязательства перед потребителем в соответствии с действующим законодательством и в установленный им срок.

## ОБРАЗЕЦ ДОГОВОРА БЫТОВОГО ПОДРЯДА

г. \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «Подрядчик», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны, и гр. \_\_\_\_\_, проживающий по адресу: \_\_\_\_\_, паспорт серии \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, выдан \_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

### 1. Предмет договора

1.1. Заказчик поручает, а Подрядчик обязуется выполнить за свой риск работу по \_\_\_\_\_ в срок, установленный настоящим договором.

1.2. Заказчик обязуется принять результат работ и оплатить выполненную Подрядчиком работу, указанную в п.1.1 настоящего договора.

### 2. Стоимость работ и порядок расчетов

2.1. Выполненная в соответствии с п.1.1 настоящего договора работа оплачивается по цене, согласованной Заказчиком и Подрядчиком. Стоимость работы по настоящему договору устанавливается в сумме \_\_\_\_\_ рублей.

2.2. Работа считается выполненной Подрядчиком и принятой Заказчиком к оплате после ее окончательной сдачи Подрядчиком и подписания сторонами акта сдачи-приемки.

2.3. Заказчик обязуется оплатить выполненную Подрядчиком и принятую к оплате работу в \_\_\_\_\_ срок со дня подписания акта сдачи-приемки работы, при условии, что работа выполнена

надлежащим образом и в срок, установленный в настоящем договоре, либо, с согласия Заказчика, досрочно.

2.4. Оплата работ производится путем внесения Заказчиком всей суммы, указанной в п.2.1 настоящего договора, в кассу Подрядчика.

3. Сроки выполнения работ

3.1. Срок начала работ устанавливается: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

3.2. Срок окончания работ устанавливается: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

4. Срок действия договора

4.1. Настоящий договор вступает в силу со дня его подписания Заказчиком и Подрядчиком.

4.2. Настоящий договор заключен на срок до «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. В случае, если Подрядчик не сдаст Заказчику выполненную работу в указанный срок, Заказчик вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий договор.

4.3. До завершения сторонами исполнения своих обязательств, вытекающих из настоящего договора соответствующие условия договора сохраняют свою силу.

5. Обеспечение материалами

5.1. Работа осуществляется иждивением Подрядчика.

5.2. Заказчик обязуется предоставить Подрядчику следующие материалы, необходимые для выполнения работы: \_\_\_\_\_, в срок \_\_\_\_\_.

5.5. Приемка материалов оформляется \_\_\_\_\_.

6. Ответственность сторон и порядок разрешения споров

6.1. За просрочку выполнения работы Подрядчик уплачивает Заказчику штраф в размере \_\_\_ % от суммы договора.

6.2. За несохранность предоставленных Заказчиком материалов или их порчу Подрядчик несет ответственность в виде \_\_\_\_\_.

6.3. В случае неявки Заказчика за получением результата работы, выполненной по настоящему договору, или иного уклонения Заказчика от ее приемки Подрядчик вправе, письменно предупредив Заказчика, по истечении двух месяцев со дня такого предупреждения продать результат работы за разумную цену, а вырученную сумму, за вычетом всех причитающихся Подрядчику платежей, внести в депозит в порядке, предусмотренном ст.327 ГК РФ.

6.4. За просрочку оплаты работы, выполненной в соответствии с настоящим договором, Заказчик уплачивает Подрядчику неустойку в размере \_\_\_\_ % за каждый день просрочки, но не более \_\_\_\_\_.

6.5. Меры ответственности сторон, не предусмотренные в настоящем договоре, применяются в соответствии с нормами гражданского законодательства, действующего на территории России.

6.6. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении настоящего договора, будут по возможности разрешаться путем переговоров между сторонами.

6.7. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров стороны передают их на рассмотрение в \_\_\_\_\_.

7. Сдача и приемка работ

7.1. Подрядчик обязан \_\_\_\_\_ известить Заказчика о завершении работы по настоящему договору.

7.2. В срок \_\_\_\_\_ с даты получения извещения Заказчик обязан приступить к приемке работы.

7.3. Приемка работы оформляется двусторонним актом сдачи-приемки, подписываемом Подрядчиком и Заказчиком.

7.4. В случае обнаружения недостатков во время приемки результата работы или во время его использования Заказчик может в течение общих сроков, предусмотренных ст.725 ГК РФ, а при наличии гарантийных сроков – в течение этих сроков по

своему выбору осуществить одно из предусмотренных ст.723 ГК РФ прав или потребовать безвозмездного повторного выполнения работы или возмещения понесенных им расходов на исправление недостатков работы своими силами или силами третьих лиц.

8. Адреса и реквизиты сторон

**Заказчик**

---

---

---

**Подрядчик**

---

---

---

М.П.

## **ОБЩИЕ ДОКУМЕНТЫ, РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БЫТОВЫМИ СЛУЖБАМИ.**

1. Общероссийский классификатор услуг населению ОК 002-93.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации.
3. Налоговый кодекс РФ (гл. 26.2 «Упрощенная система налогообложения», гл. 26.3 «Единый налог на вмененный доход»).
4. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.92 №2300-1.
5. Постановление Правительства от 15.08.97 №1025 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации».
6. Закон Российской Федерации «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)» от 8.09.01. №134-ФЗ.
7. ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».
8. Федеральный Закон от 17.07.1999 № 181-ФЗ «Об основах охраны труда в Российской Федерации»
9. Федеральный Закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности».
10. 6. Постановление Минтруда Российской Федерации от 17.12.02. №80 «Об утверждении методических рекомендаций по разработке государственных нормативных требований охраны труда».

Практическое пособие

**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
ПРИ ОКАЗАНИИ БЫТОВЫХ УСЛУГ**

Формат 60x84/32. Бумага офсетная. Печать офсетная.  
Гарнитура Times New Roman.  
Усл. печ. л. 1. Тираж 2000 экз.  
Заказ № 781.

Отпечатано в типографии ООО «Альтаир»:  
г. Ростов-на-Дону, пер. Ахтарский, 6.  
Тел. 248-47-89.  
E-mail: [oooaltair\\_office@mail.ru](mailto:oooaltair_office@mail.ru)