

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»**

**ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ**

**Правила бытового обслуживания**

Сфера защита прав потребителей при оказании бытовых услуг населению является одной из важнейших. Ведь именно в эту сферу входят работы и услуги, с которыми мы сталкиваемся ежедневно, например, ремонт бытовой техники, изготовление мебели, ювелирных изделий, химчистка, и прочие услуги.



**Важно знать :**

Права и обязанности, установленные законодательством о защите прав потребителей, применяются в случаях заключения договоров об оказании услуг (выполнении работ), если их исполнителем является индивидуальный предприниматель или юридическое лицо.

Договор об оказании услуги (выполнении работы) заключается с исполнителем в письменной форме.

**Обязательная информация включаемая в договор (квитанцию, иной документ):**

- наименование и место нахождения (адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о государственной регистрации), идентификационный номер налогоплательщика (ИНН)
- вид и цена услуги (работы);
- точное наименование, описание и цена вещи 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;
- гарантийный срок на результаты работы (если установлен законом или договором)
- должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

*Если услуга (работа) выполняется в присутствии потребителя то договор может быть оформлен путем выдачи кассового чека, билета и др.*

Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу) в соответствии с договором и в сроки им установленные.

Потребитель обязан в порядке и сроки, которые предусмотрены договором об оказании услуг (выполнении работ), **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 заявить** об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в акте либо в ином документе, удостоверяющем приемку.

Потребитель, обнаруживший недостатки обязан известить об этом исполнителя в разумный срок по их обнаружении.

**Дополнительные обязательства исполнителя при отдельных видах услуг**

- исполнитель услуги химчистки обязан определить вид обработки вещи потребителя в соответствии с символами по уходу на маркировочной ленте изделия, а в случае ее отсутствия - по согласованию с потребителем; спорную фурнитуру, которая может быть повреждена в процессе чистки, пришить к изделию съемные детали; указать в договоре в том числе наименование изделия, его цвет, волокнистый состав, комплектность, фурнитура, имеющиеся дефекты, неудаляемые при химической чистке,
- исполнитель при выдаче, отремонтированной бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов обязан их осмотреть и продемонстрировать их работу.
- лицо, оказывающее парикмахерских услуги перед работой с каждым новым потребителем обязано вымыть руки с мылом или средством, используемым в качестве мыла; при химической завивке и окраске волос - сделать потребителю биологическую пробу на чувствительность
- исполнитель по ремонту или изготовлению ювелирных изделий обязан: иметь зарегистрированный в установленном законом порядке именник, оттиск которого ставится на изготовленных (отремонтированных) изделиях; определить пробу драгоценных металлов (по согласованию с потребителем); вернуть потребителю изделия клейменные государственным пробирным клеймом после выполнения работ по их ремонту или изготовлению.

**Телефонный номер Единого консультационного центра Роспотребнадзора  
8 800-555-49-43 (по России звонок бесплатный).**

Адрес: г. Новосибирск, ул. Спартака, д.8Д, каб.18, ул. Ядринцевская, д.69, каб. № 11, тел. 8 (383)223-97-86, 223-35-33. эл. почта: [kz\\_zpp\\_nsk@mail.ru](mailto:kz_zpp_nsk@mail.ru)