

Постановление Правительства РФ от 21 сентября 2020 г. N 1514 "Об утверждении Правил бытового обслуживания населения"

В соответствии со статьей 39 1 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила бытового обслуживания населения.
2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2021 г. и действует до 1 января 2027 г.
3. Роспотребнадзору обеспечить проведение мониторинга правоприменительной практики в сфере бытового обслуживания населения с представлением доклада в Правительство Российской Федерации до 1 июля 2021 г.

Председатель Правительства

Российской Федерации М. Мишустин

Правила бытового обслуживания населения

I. Общие положения

1. Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере бытового обслуживания.

В настоящих Правилах понятия "потребитель" и "исполнитель" применяются в значениях, установленных Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

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

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

2. Исполнитель в соответствии со статьей 9 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Указанная информация размещается на вывеске.

Исполнитель, оказывающий услуги по ремонту и (или) изготовлению ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, обязан предоставить потребителю информацию о постановке на специальный учет в Федеральной пробирной палате.

Исполнитель - индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа. В случае приостановления деятельности организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого организация не будет осуществлять свою деятельность.

Если вид деятельности, осуществляемой исполнителем, подлежит лицензированию, потребителю в соответствии со статьей 9 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" должна быть предоставлена информация о номере и дате приказа (распоряжения) лицензирующего органа о предоставлении или переоформлении лицензии, сроке ее действия, а также об органе, предоставившем лицензию, в том числе путем предоставления доступа к общедоступной информации, содержащейся в электронных реестрах лицензий.

3. Исполнитель помимо информации, доведение которой предусмотрено в соответствии со статьей 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", обязан довести до сведения потребителей также следующую информацию об оказываемых услугах (выполняемых работах):

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

указание на обозначение стандартов (при наличии), в соответствии с которыми оказываются услуги (выполняются 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);

требования, которые должны обеспечивать безопасность оказания услуги (выполняемой работы) для потребителя, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;

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

образцы (модели) изготавливаемых изделий либо их эскизы;

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 нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Информация должна находиться в удобном и доступном для обозрения месте.

Исполнитель в соответствии со статьей 9 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" 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 с применением выездных форм обслуживания вне постоянного места нахождения организации, - во временных помещениях, в передвижных приемных пунктах, на дому у потребителя, выездными бригадами и др.

Информация об исполнителе и оказываемых им услугах (выполняемых работах) доводится до сведения потребителей в соответствии со статьей 8 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

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

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

фирменное наименование (наименование) и место нахождения (адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о государственной регистрации), идентификационный номер налогоплательщика;

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 нормативными правовыми актами Российской Федерации или договором об оказании услуг (выполнении работ) 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 об оказании услуг (выполнении работ) выдается исполнителем потребителю.

Договор об оказании услуг (выполнении работ) в отношении услуги (работы), исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться также путем выдачи кассового чека, билета и др.

5. Изделие (вещь), указанное в документе, подтверждающем заключение договора об оказании услуг (выполнении работ), 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 (выполненную работу) в порядке и сроки, которые установлены договором об оказании услуги (выполнении работы), заключенным с исполнителем, с учетом положений статей 16 1 и 37 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

7. При оказании услуг (выполнении работ) с использованием материала исполнителя оплата этих материалов осуществляется с учетом требований, установленных статьей 34 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

IV. Порядок оказания услуг (выполнения работ)

8. При оказании услуг (выполнении работ) исполнитель обеспечивает соблюдение требований к их качеству в соответствии со статьей 4 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

9. Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу) в сроки, предусмотренные договором об оказании услуг (выполнении работ). В указанном 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 работника в согласованное с потребителем время, а потребитель обязан создать необходимые условия для оказания услуги (выполнения работы).

10. При оказании услуг (выполнении работ) с материалом (вещью) потребителя исполнитель обязан соблюдать требования и исполнять обязанности, установленные статьями 35 и 36 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

11. Отказ исполнителя либо потребителя от исполнения договора об оказании услуг возможен в порядке и случае, которые установлены статьей 782 Гражданского кодекса Российской Федерации и статьей 32 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

12. 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 после приемки работы отступления в ней от договора об оказании услуг (выполнении работ) 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.

13. В случае неявки потребителя за получением результата выполненной работы или иного уклонения потребителя от его приемки исполнитель вправе, письменно предупредив потребителя, по истечении 2 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)

14. Пошив обуви производится по образцам, эскизам и др. Выбор материала при пошиве обуви из материала исполнителя осуществляется потребителем по образцам.

15. Ремонт и пошив швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи, ремонт, пошив и вязание трикотажных изделий производятся по образцам, эскизам и др.

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

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

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

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

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

18. При оформлении договора о выполнении работ по ремонту и изготовлению мебели потребитель вправе предложить свой эскиз (чертеж) изделия, а также использовать образцы, разработанные исполнителем.

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

19. При оказании парикмахерских услуг перед работой с каждым новым потребителем лицо, оказывающее услугу, обязано вымыть руки с мылом или средством, используемым в качестве мыла.

При химической завивке и окраске волос лицо, оказывающее услугу, обязано сделать потребителю биологическую пробу на чувствительность в соответствии с условиями применения и предупреждениями, указанными на этикетке или в инструкции к используемой парфюмерно-косметической продукции.

20. В договоре (квитанции, ином документе) о выполнении работ по ремонту и изготовлению ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней производится описание работ (с приложением эскиза за подписью потребителя), а также указывается описание принятых для ремонта ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, наименование, масса, проба драгоценных металлов, наименование, масса и характеристики вставок ограненных драгоценных камней, из которых изготовлены такие изделия; наименование, масса, проба драгоценных металлов, наименование, масса и характеристики ограненных драгоценных камней (в том числе драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, принадлежащих потребителю), использованных для изготовления (ремонта) ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней.

В случае приема для ремонта или изготовления ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, принадлежащих потребителю, исполнителем при приеме по согласованию с потребителем должно быть произведено определение пробы драгоценных металлов способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации, в том числе с применением реактивов, изготавливаемых Федеральной пробирной палатой.

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов, возвращенные потребителю после выполнения работ по их ремонту или изготовлению, должны соответствовать требованиям законодательства Российской Федерации и быть заклеены государственным пробирным клеймом.

При изготовлении (ремонте) ювелирных и других изделий из драгоценных металлов исполнитель обязан иметь зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке именник, оттиск которого ставится на изготовленных (отремонтированных) изделиях в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

VI. Ответственность исполнителя и контроль за соблюдением Правил

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

22. Контроль (надзор) за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.