Министерство по делам предпринимательства и развития туризма

Республики Саха (Якутия)

Государственное казенное учреждение

«Центр поддержки предпринимательства

Республики Саха (Якутия)»

**«Порядки оказания бытовых услуг»**

МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

для предпринимателей

Якутск-2013

**СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ…………………………………………………………………………3 стр.

I. Структура бытовых услуг в сельской местности………………………………4 стр.

II. Порядок приема и оформления заказов на услуги (работы)………………….9 стр.

III. Порядок оплаты услуг (работ)………………………………………………..12 стр.

IV. Порядок оказания услуг (выполнения работ)……………………………….13 стр.

V. Особенности оказания отдельных видов услуг (выполнения работ)……….17 стр.

VI. Ответственность исполнителя………………………………………………..19 стр.

VII. Основные понятия……………………………………………………………23 стр.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ……………………………………………………………………25 стр.

**ВВЕДЕНИЕ**

Развитие сектора услуг в сельской местности связано с формированием и наращиванием рыночных отношений и рыночной инфраструктуры, что обусловило рост платных услуг, поскольку производство услуг в условиях многообразия форм собственности осуществляется как государственными, так и частными производителями. Стремление к улучшению качества жизни и высокие требования к состоянию среды обитания у населения повысили спрос на бытовые услуги, что способствовало увеличению платных услуг в сфере бытового обслуживания и расширению спектра бытовых слуг, оказываемых населению.

# I. Структура бытовых услуг в сельской местности

Услуги - важный вид экономической деятельности, оказывающий влияние на все стороны жизни общества. Степень удовлетворения потребностей населения в услугах является одним из главных индикаторов уровня и качества жизни.

Под услугами принято понимать результаты экономической деятельности, которые не принимают материальной (вещной) формы и удовлетворяют определенные потребности - личные, коллективные и общественные. Они являются объектом купли-продажи и реализуются по ценам, целиком или в значительной мере покрывающим издержки производителя (за счет выручки от реализации) и обеспечивающим ему прибыль.

Основным статистическим показателем, измеряющим величину оказанных населению за определенный период времени платных услуг, является стоимостной показатель "общий объем платных услуг населению". Он отражает выручку (валовой доход) производителей услуг в размере средств, поступивших или непосредственно от граждан, которым оказаны услуги, или от предприятий (организаций) в уплату за оказанные их работникам услуги. Указанный показатель формируется на основе данных, полученных путем статистического наблюдения по соответствующим формам (объем платных услуг по официально учтенным предприятиям) и до счетов объемов услуг, предоставленных физическими лицами.

Труд в сфере услуг признан производительным, сама эта сфера производственной, а результаты ее функционирования учитываются в валовом внутреннем продукте и в других показателях результатов экономической деятельности.

В соответствии с Общероссийским классификатором услуг населению (ОКУН, выделяются следующие основные виды платных услуг населению:

бытовые услуги;

услуги пассажирского транспорта;

услуги связи;

жилищные услуги;

коммунальные услуги;

услуги учреждений культуры;

туристские и экскурсионные услуги;

услуги физической культуры и спорта;

медицинские услуги;

санаторно-оздоровительные услуги;

ветеринарные услуги;

услуги правового характера;

услуги банков;

услуги в системе образования.

Не перечисленные виды платных услуг отражаются в группе "прочие услуги населению".

Классификация услуг.

I. С точки зрения потребителя этих услуг:

-простая услуга, выполненная по формуле "потребитель + специалист", т.е. равняется одному посещению парикмахера, элементу диагностики в медицине;

-сложная услуга требует для своей реализации определенного состава персонала, комплексного технического оснащения, специальных помещений и так далее и состоит из набора простых услуг (салоны красоты, медицинские услуги, химчистки и т.д.);

-комплексная услуга включает набор сложных и простых услуг (например, услуги оздоровительных комплексов, дома быта и т.д.).

II. По функциональному назначению услуги населению в сельской местности могут быть:

-ремонт, окраска и пошив обуви (не включая изготовления валяной и резиновой обуви);

-ремонт и пошив швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи, ремонт, пошив и вязание трикотажных изделий (включая демонстрацию и показ моды);

-ремонт и техобслуживание бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и бытовых приборов, ремонт и изготовление металлоизделий;

-техническое обслуживание и ремонт автомототранспортных средств (включая технический осмотр, уборочно-моечные работы, хранение автотранспортных средств на платных стоянках, установку сигнализации и радиоаппаратуры);

-изготовление и ремонт мебели (включая сборку мебели на дому у заказчика, приобретенной им в разобранном виде);

-Химическая чистка и крашение;

-услуги прачечных (включая сопутствующие услуги - мелкий ремонт сдаваемых в обработку вещей);

-ремонт и строительство жилья и других построек (включая строительство и ремонт индивидуальных гаражей укрепление дверных коробок, строительство колодцев, бурение и оборудование скважин);

-услуги фотоателье и фото - и кинолабораторий;

-услуги бань и душевых;

-услуги парикмахерских (включая изготовление париков и шиньонов);

-услуги предприятий по прокату;

-транспортно-экспедиторские услуги (включая услуги носильщиков, мягкую упаковку ручной клади и багажа, услуги камер хранения);

-ритуальные услуги (включая продажу похоронных принадлежностей через специализированные магазины);

-Прочие виды бытовых услуг (включая услуги газификации, услуги по переработке сельхозпродукции и даров леса, изготовление валяной обуви, замену элементов питания в электронных часах и других приборах, услуги по нарезке стекла и зеркал).

III. По условиям оказания:

-на дому;

-в производственных условиях (ателье, мастерские и т.д.);

-в процессе транспортировки ("скорая помощь", "санитарная авиация", услуги носильщиков, камер хранения).

IV. По срокам оказания:

-краткосрочные;

-среднесрочные;

-долгосрочные.

Предприятиям сферы услуг присущи специфические особенности, отличающие их от промышленных предприятий спецификой производственного процесса, формой управления и обслуживания. Эти особенности обуславливают организацию финансово-экономической работы предприятий, показатели и финансовое состояние предприятий.

По ряду бытовых услуг производство опережает потребление (все виды ремонта, услуги прачечных, химчистки и т.д.). Опережение оплаты услуг означает, что заказчик авансирует предприятие сферы услуг. Это ускоряет кругооборот производственных фондов, сокращает потребность в собственных оборотных средствах или кредитах. К тому же результату приводит и выполнение заказов из материалов заказчика. Данные обстоятельства побуждают предприятия сферы бытовых услуг повышать качество бытового обслуживания населения, сокращать сроки выполнения заказа.

Производство и, зачастую, одновременное потребление, минуя стадию обращения, происходит обычно по месту расположения объектов бытового обслуживания. Указанное обстоятельство обуславливает местный локальный характер производств бытовых услуг и требует их равномерного распределения по территории региона (области, района, города) учреждений бытового обслуживания.

Сфера услуг характеризуется сезонностью производственно-хозяйственной деятельности, зависимостью результатов труда от территориальной обособленности населения и даже от природно-климатических условий.

Колебание спроса потребителей на услуги в отдельные периоды сезона вынуждает предприятия в периоды спада заниматься производством продукции массового потребления для обеспечения стабильности работы предприятий.

Новые формы хозяйствования создали новые условия для саморазвития, саморегулирования многовариантной экономики бытовых услуг.

В этих условиях предприятия бытового обслуживания в режиме саморегулирования развиваются на основе учета спроса потребителей.

Потребители в большей мере заинтересованы в небольших предприятиях, так как они лучше ориентируется в запросах людей, легче приспосабливаются к изменениям в спросе, вкусах.

Эффективность платного обслуживания зависит от действенности системы цен на услуги. Цены, ориентируясь на уровень общественно необходимых затрат, связанных с оказанием услуг, должны быть гибкими. Им должна быть присуща необходимая реакция на соотношение спроса и предложения. Их нужно также глубоко дифференцировать в зависимости от качественных характеристик предоставляемых услуг. Цены на бытовые услуги населению должны обеспечивать безубыточную работу занятых их оказанием предприятий. Отсюда и заинтересованность предприятий в развитии отдельных видов платных услуг.

# II. Порядок приема и оформления заказов на услуги (работы)

* 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 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:
* 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.

* 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.

* 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)

* 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.

* 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)

* 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.
* 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).

* 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 обязательному подтверждению.
* Исполнитель обязан немедленно предупредить потребителя и до получения от него указаний приостановить выполнение работы (оказание услуги) при обнаружении:
* непригодности или недоброкачественности 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 независящих 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, исполнитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать возмещения причиненных его прекращением убытков.

* 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 возвратить 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.

* 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.

* 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.

* 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](garantF1://10064072.327) Гражданского кодекса Российской Федерации.

# 

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

* 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.

* 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.

* 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.

* 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.

* 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.

* 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.

* 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 заклеймлены в установленном порядке государственным пробирным клеймом государственными инспекциями пробирного надзора.

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

# 

# VI. Ответственность исполнителя

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

* 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 работы), 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](#sub_24) настоящих Правил, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата услуги (работы) или по причинам, возникшим до этого момента.

* 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.

* 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.
* Порядок и сроки удовлетворения исполнителем требований потребителя, а также ответственность за нарушение этих сроков регулируются [Законом](garantF1://10006035.0) Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

**VII. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

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;

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

исполнитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

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

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;

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;

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 (иностранным 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 (иностранным продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

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

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Бытовые услуги имеют социально-ориентированный характер, их роль как экономического блага и национального богатства постоянно возрастает, поэтому рынок бытовых услуг является одной из основных составляющих потребительского рынка услуг.

Особенности бытовых услуг позволяют выделить их особо из состава услуг, определив как услуги, направленные на удовлетворение повседневных, жизненно важных потребностей человека, обеспечивающих его нормальную жизнедеятельность, улучшающих быт и качество жизни, являющихся неотъемлемым атрибутом современного образа жизни человека. Бытовые услуги как результат труда реализуются в виде полезного социального и экономического эффекта в материальной и нематериальной формах, что позволяет выделить рынок бытовых услуг в качестве подсистемы в структуре потребительского рынка товаров и услуг, с одной стороны, а с другой - определить его как самостоятельную экономическую систему.