Исполнитель услуг должен сообщить потребителю, если стоимость бытовых услуг может существенно вырасти в цене.

Если в процессе оказания услуг становится очевидным, что результаты работы не удовлетворят требования потребителя, то исполнитель обязан ему об этом сообщить.

В этих случаях потребитель имеет право отказаться от выполнения условий договора без угрозы штрафных санкций со стороны исполнителя.

Если в процессе оказания бытовых услуг возникла необходимость провести дополнительные работы, которые не были предусмотрены в договоре, исполнитель сначала должен получить согласие на проведение этих работ у потребителя. Потребитель не должен оплачивать дополнительные работы, которые не были согласованы с ним.

Потребитель имеет право на компенсацию, если полученный вред возник из-за недостатков выполненных работ. Если между потребителем и исполнителем не был составлен договор, то это не будет причиной в отказе в компенсации.

Согласно ст. 1064 Гражданского кодекса РФ, вред, причиненный лицу или его имуществу, подлежит возмещению в полном объеме.

В соответствии с п. 4 Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации Договор о предоставлении бытовых услуг оформляется в письменной форме.В документе должна быть следующая информация:

1. Название фирмы-исполнителя, контактные данные.
2. Вид услуг, которые предоставляет исполнитель.
3. Стоимость работ.
4. Наименование и описание материалов, которые использованы для работы.
5. Дата принятия и выполнения работы.
6. Гарантийный срок
7. Должность и ФИО лица, принявшего заказ.
8. Подписи исполнителя и потребителя.

****

**Управление**

**Федеральной службы по надзору**

**в сфере защиты прав потребителей**

**и благополучия человека**

**по Республике Саха (Якутия)**

****

**«Оказание бытовых услуг»**

**г. Якутск, 2022 год**

**Услуга**– это действие исполнителя по предоставлению материального или нематериального блага потребителю. Материальное благо заключается в изменении свойств изделия. Нематериальное благо является услугой, которая не связана с товаром в материальном виде. Услуги осуществляются по индивидуальному заказу потребителя.

К бытовым услугам относятся:

* изготовление и ремонт мебели по индивидуальному заказу;
* услуги парикмахерской;
* услуги фотостудии;
* услуги проката;
* техническое обслуживание и ремонт автомобилей по индивидуальному заказу;
* ремонт недвижимости;
* ремонт бытовой техники;
* услуги туроператоров;
* услуги в сфере питания;
* другие услуги.

Предоставление услуг в сфере бытового обслуживания потребителей включает в себя очень широкий спектр различных объектов предпринимательской деятельности. Правоотношения потребителя и

исполнителя регулируется законодательством:

* Гражданский кодекс РФ.
* Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1.
* Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 №1514 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения».

Защита прав потребителей является важной функцией нашего государства. При предоставлении любых услуг потребитель имеет право на:

1. Качество.
2. Безопасность.
3. Информацию.
4. Право на отказ.
5. Возмещения убытков.

Согласно ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель должен выполнить работу, которая будет пригодной для целей, для которых услуга такого рода обычно используется потребителем.

Если потребитель обнаружил недостатки в оказанной услуге, то он

имеет право на свой выбор требовать у исполнителя (ст. 29 Закона):

1. повторно выполнить
2. уменьшить цену услуги;
3. бесплатно устранить недостатки;
4. требовать у исполнителя компенсировать ему понесенные расходы, если устранил недостатки сам.

Безопасность предоставления услуг закреплено в ст. 7 Закона «О защите прав потребителей»: потребитель имеет право на бытовую услугу, которая будет безопасной для его жизни и здоровья, а также не будет наносить вред имуществу.

Если потребитель пострадал от некачественных услуг исполнителя, то он имеет право на компенсацию убытков в полном объеме.

Исполнитель должен предоставить информацию о своих услугах на русском языке. Информация должна содержать в себе следующие данные:

* фирменное наименование, местонахождение и режим работы (на вывеске);
* перечень оказываемых услуг;
* цены на услуги в рублях;
* правила бытового обслуживания;
* образцы (модели) изделий и т.д.