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

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.

Поэтому после окончания работ требуйте подписания двустороннего акта о приемке работ или проставления соответствующей отметки в договоре.

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.

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.



ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ РЕСУРС <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/>

**На данном портале размещено:**

* нормативная правовая база в сфере защите прав потребителей;
* сведения о случаях нарушений требований технических регламентов с указанием конкретных фактов несоответствия продукции обязательным требованиям;
* результаты проверок,
* решения судов по делам в сфере защиты прав потребителей;
* новости в сфере защиты прав потребителей;
* тематические памятки по защите прав потребителей и обучающие видеоролики;
* образцы претензий и исковых заявлений;
* ВИРТУАЛЬНАЯ ПРИЕМНАЯ, где можно задать интересующий вопрос;
* ВЕРСИЯ ДЛЯ СЛАБОВИДЯЩИХ.

**Телефон Консультационного центра по защите прав потребителей: 8 (4112) 446158 ( с 09:00 ч. до 17:15 часов, кроме субботы и воскресенья, с перерывом с 13:00 ч. до 14:00 ч.)**

**Единый консультационный центр:**

**8 800 555 49 43  (круглосуточно и без выходных дней)**

****

**Отдел защиты прав потребителей**

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РС (Я)»**



**Памятка**

**Платный ремонт технически сложных товаров**

**г. Якутск**

Когда у потребителей возникает потребность ремонта бытовой и компьютерной техники, на которую закончился гарантийный срок, то нередко возникают вопросы, в какой сервисный центр или ремонтную мастерскую лучше обращаться, ведь как в сети Интернет, так и на подъездах размещено огромное количество объявлений

Специалисты по ремонту всегда готовы выехать на дом для проведения бесплатной диагностики и при необходимости забрать неисправную технику, если ремонт невозможен на месте. Сумма ремонта, озвученная специалистом изначально, как правило не отражается в бланке договора или акте приема-передачи и оказывается существенно ниже той, которая озвучивается по итогу проведенного ремонта. Итоговая сумма ремонта неисправной техники может иметь тот же порядок, что абсолютно новое изделие.

Кроме того, при получении оборудования из ремонта после оплаты выполненных услуг становится понятным, что заявленные недостатки либо не были устранены, либо вещь потребителя оказывается поврежденной.

В настоящее время оказание бытовых услуг регламентируется следующими законодательными актами:

Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-I от 07.02.1992г. (далее – Закон «О защите прав потребителей»);

Гражданским кодексом РФ;

Правилами бытового обслуживания населения, утв. постановлением Правительства РФ  от 21.09.2020 № 1514.

При поиске сервисного центра или ремонтной мастерской, а также сдаче в ремонт неисправной вещи следует придерживаться следующих правил:

* по возможности посмотреть отзывы о компании в сети Интернет;
* стоит обратить внимание на информацию об исполнителе и услугах (работах), которая должна быть предоставлена для ознакомления в свободном доступе в сети Интернет, объявлении или в месте приемки товаров в ремонт в удобном и доступном для обозрения месте и должна содержать:
* сведения об основных потребительских свойствах услуг (работ).
* цену в рублях и условия услуг (работ), в том числе при оплате через определенное время после их выполнения потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;
* гарантийный срок, если он установлен;
* адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) исполнителя;
* информацию о правилах оказания услуг (выполнения работ);
* перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), форм и (или) условий их предоставления;
* указание на обозначение стандартов (при наличии), в соответствии с которыми выполняются работы;
* сроки оказания услуг(выполнения работ);
* данные о конкретном лице, которое будет выполнять работу, если эти данные имеют значение исходя из характера работы;
* требования, которые должны обеспечивать безопасность выполняемой работы для потребителя, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;
* образцы договоров (квитанций, иных документов) о 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 РФ.

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 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.

Правилами бытового обслуживания населения предусмотрено, что договор об оказании услуг (выполнении работ) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

* вид услуги (работы);
* цена услуги (работы), установленной до передачи техники в ремонт;
* 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 РФ 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)обязательно передается 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.

Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем услугу (выполненную работу) в порядке и сроки, которые установлены договором об оказании услуги (выполнении работы), заключенным с исполнителем. Законом «О защите прав потребителей» определено, что оплатить услуги полном объеме потребитель имеет право после ее принятия. Только с согласия потребителя  работа может быть оплачена при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса.

Ни при каких условиях не соглашайтесь на ремонт, если Вам не предлагают заключить договор и подписать акт приемки неисправной вещи.

Перед подписанием обязательно прочитайте договор (его образец, который должен быть в «уголке потребителя»). В том случае, если в договоре будут указаны следующие условия, то стоит отказаться от его подписания:

* «право исполнителя в одностороннем порядке изменить вид работ или их стоимость»,
* отсутствие гарантийного срока или его формальный характер (например, 7 дней) на результаты выполненных работ,
* отсылка в договоре к другим документам (тарифы, условия, приложения), которые размещены в Интернете, но не предъявляются для ознакомления и не передаются вместе с договором.

При оказании услуг (выполнении работ) исполнитель обеспечивает соблюдение требований к их качеству, а так же 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).

При оказании услуг (выполнении работ) с материалом (вещью) потребителя исполнитель отвечает за сохранность переданной в ремонт 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.

Согласно ст. 782 Гражданского кодекса РФ заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов; исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения заказчику убытков. Так же, в соответствии со ст. 32 Закона «О защите прав потребителей» 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.