

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от _____ 2020 № _____

МОСКВА

Об утверждении Правил бытового обслуживания населения

1. В соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 52 (часть 1), ст. 5275, Собрание законодательства Российской Федерации, 2020, № 17, ст. 2722), Федеральным законом "О драгоценных металлах и драгоценных камнях" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2020, № 17, ст. 2716, Собрание законодательства Российской Федерации, 2020, № 26, ст. 4002) Правительство Российской Федерации **постановляет:**

Утвердить прилагаемые Правила бытового обслуживания населения.

2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2021 года.

Председатель Правительства
Российской Федерации

М. Мишустин

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
Российской Федерации
от _____ 2020 г. № _____

Правила бытового обслуживания населения

I. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", Федеральным законом "О драгоценных металлах и драгоценных камнях" и регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере бытового обслуживания.

Под потребителем понимается гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий или использующий работы (услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Под исполнителем понимается организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по договору бытового подряда или договору возмездного оказания услуг.

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

2. 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.

3. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах (работах), которая в обязательном порядке должна содержать:

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

указание на обозначение стандартов, 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);

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;

требования, которые должны обеспечивать безопасность использования услуги (выполняемой работы) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;

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 с применением выездных форм обслуживания вне постоянного места нахождения организации, - во временных помещениях, передвижными приемными пунктами, выездными бригадами, на дому у потребителя 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. При приеме заказов дистанционным способом ссылка на электронную книгу отзывов и предложений (или аналогичный сервис, позволяющий оставить отзыв о качестве и безопасности предоставляемых услуг) должна доводиться до сведения потребителей таким способом, чтобы не вызвать у потребителя затруднений в ее поиске.

Исполнитель вправе удалять записи, внесенные потребителями в книгу отзывов и предложений спустя 6 месяцев с даты внесения или если такая запись содержит ненормативную лексику, оскорбительные высказывания или иную информацию, размещение которой запрещено законом.

4. 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.

5. 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)

6. 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.

7. 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)

8. Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), качество которой соответствует договору, 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.

9. 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).

10. Если исполнителем для оказания услуг (выполнения работ) применяются (используются) материалы (продукция) или связанные с ними процессы, относящиеся к объектам технического регулирования, они должны соответствовать обязательным требованиям соответствующих технических регламентов.

11. Исполнитель обязан немедленно предупредить потребителя и до получения от него указаний приостановить выполнение работы (оказание услуги) при обнаружении:

непригодности или недоброкачества 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.

12. 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 вернуть 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.

13. 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.

14. 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.

15. 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 Гражданского кодекса Российской Федерации.

V. Особенности оказания отдельных видов услуг (выполнения работ)

16. 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.

17. 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.

18. 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.

19. 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.

20. 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.

21. 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.

22. 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 драгоценных камней с указанием формы, размера, массы, цвета, дефектов.

В случае приема для ремонта или изготовления ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, принадлежащих потребителю, исполнителем должно быть произведено определение пробы драгоценных металлов способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации, в том числе, с применением реактивов, изготавливаемых федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по государственному контролю (надзору) за производством, использованием и обращением драгоценных металлов, за использованием и обращением драгоценных камней, за исключением функций по контролю при ввозе в Российскую Федерацию из государств, не входящих в Евразийский экономический союз, и вывозе из Российской Федерации в государства, не входящие в Евразийский экономический союз, драгоценных камней.

Ювелирные и другие изделия, изготовленные из драгоценных металлов, должны соответствовать пробам, установленным в соответствии с законодательством Российской Федерации, и быть заклеены в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в установленном законодательством Российской Федерации порядке государственным пробирным клеймом территориальными органами Федеральной пробирной палаты.

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

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

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

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

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

к проекту постановления Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения»

Проект постановления Правительства Российской Федерации «Об утверждении правил бытового обслуживания населения» (далее – проект постановления, проект) разработан во исполнение пункта 4 Плана мероприятий («дорожная карта») по реализации механизма «регуляторной гильотины», утвержденного Правительством Российской Федерации 29 мая 2019 г. № 4714п-ПЗ6, поручения Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2020 г. № ДГ-ПЗ6-3268 о подготовке до 1 июня 2020 г. проектов нормативных правовых актов взамен отмененных и включенных в планы-графики подготовки проектов нормативных правовых актов, разработанные во исполнение поручения Правительства Российской Федерации от 4 марта 2020 г. № ДГ-ПЗ6-1491.

В соответствии с вышеуказанными поручениями Правительства Российской Федерации Роспотребнадзору необходимо обеспечить внесение в установленном порядке в Правительство Российской Федерации проектов актов Правительства Российской Федерации, издаваемых взамен отмененных и включенных в планы-графики подготовки проектов нормативных правовых актов.

Проект постановления разработан на основе утрачивающих силу с 1 января 2021 года Правил бытового обслуживания населения, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1025 (далее – Правила № 1025), но с учетом общего вектора динамического соответствия форм обслуживания населения (на современном этапе отмечается изменение оснащенности исполнителей услуг разнообразными прогрессивными техническими средствами, позволяющими в том числе в целом ряде случаев выполнять заказ на дому у заказчика, что значительно расширяет перечень бытовых услуг, оказываемых в рамках выездных форм обслуживания).

С целью сохранения возможности равноценного правового регулирования различных видов бытового обслуживания структура проекта предусматривает особенности оказания отдельных видов услуг

(выполнения работ). При этом проект не содержит нормы, дублирующие положения Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона от 26 марта 1998 № 41-ФЗ "О драгоценных металлах и драгоценных камнях" (далее – Федеральный закон № 41-ФЗ), но дополнен (по сравнению с Правилами № 1025) положениями, содержащими актуализированные требования (в том числе с учетом изменений, внесенных в Федеральный закон № 41-ФЗ Федеральным законом от 24 апреля 2020 г. № 138-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О драгоценных металлах и драгоценных камнях", Федеральным законом от 23 июня 2020 г. № 188-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О драгоценных металлах и драгоценных камнях").

Проект также предусматривает усовершенствование форм коммуникации между участниками правоотношений. Так, потребителю предоставляется право (соответственно, исполнителю – возможность) использования специальных сервисов, позволяющих обеспечить учет анализа потребительских рекламаций на качество бытовых услуг. Данный инструмент помогает потребителю сделать осознанный выбор, опираясь (среди прочего) на данные о сравнительных характеристиках конкурирующих услуг.

В проекте постановления содержатся обязательные требования, оценка соблюдения которых осуществляется в рамках государственного контроля (надзора), муниципального контроля, при рассмотрении дел об административных правонарушениях, или обязательные требования, соответствие которым проверяется при выдаче разрешений, лицензий, аттестатов аккредитации, иных документов, имеющих разрешительный характер, о соответствующем виде государственного контроля (надзора), виде разрешительной деятельности и предполагаемой ответственности за нарушение обязательных требований или последствиях их несоблюдения.

Проект постановления соответствует положениям Договора о Евразийском экономическом союзе, подписанного в г. Астане 29 мая 2014 года, и иным международным договорам, участником которых является Российская Федерация.

Реализация положений, предусмотренных проектом, не повлечет дополнительных расходов федерального бюджета и иных бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, не противоречит Основным направлениям деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2024 года, утвержденным Председателем Правительства Российской Федерации Д.А. Медведевым от 29 сентября 2019 года.
