Государственный комитет Республики Башкортостан
по торговле и защите прав потребителей

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

Бытовые услуги. Особенности оказания отдельных видов услуг (выполнения работ)

Защита прав потребителей бытовых услуг – одна из важнейших задач. В эту сферу входят работы и услуги, с которыми мы сталкиваемся ежедневно – ремонт бытовой техники, обуви, химчистка, услуги парикмахерских и иные услуги.

О чем следует знать потребителю отдельных видов бытовых услуг

Пошив обуви

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 изделий, меховых изделий, кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи и трикотажных изделий

Ремонт и пошив указанных 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.

Химическая чистка

При приеме изделия в химическую чистку в договоре (квитанции, ином документе) указываются наименование изделия, 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.

! ***Следует знать!*** ***При получении изделия из химчистки потребитель обязан проверить сохранность исходной формы, целостность, размеры, цвет, рисунок, рельефность.***

Ремонт бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов

При выдаче указанных отремонтированных товаров 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.

Ремонт и изготовление мебели

При оформлении договора 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.

Парикмахерские услуги

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.

Ремонт и изготовление ювелирных изделий

В договоре (квитанции, ином документе) производится описание работ (с приложением эскиза за подписью потребителя), а также драгоценных камней с указанием формы, размера, массы, цвета, дефектов. При приеме 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.

Документы, регулирующие деятельность в сфере бытовых услуг

1. Гражданский кодекс Российской Федерации.
2. Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
3. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1025.

При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребители могут обратиться в Государственный комитет Республики Башкортостан по торговле и защите прав потребителей по адресу:

450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, 13, кабинет 703
8(347) 218-09-78 телефон «горячей линии»
с 9.00 до 18.00 часов по будням,
перерыв с 13.00 до 14.00 часов

Уфа-2020

Памятка подготовлена и выпущена в рамках Государственной программы «О защите прав потребителей в Республике Башкортостан», утвержденной постановлением Правительства Республики Башкортостан от 24 марта 2017 года № 107