

Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации

Постановление · № 536 · от 08.06.1993 · Совет Министров - Правительство Российской Федерации · Утратил силу

СОВЕТ МИНИСТРОВ - ПРАВИТЕЛЬСТВО
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 8 июня 1993 г. N 536

г. Москва

Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации

Совет Министров - Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации.
2. Признать утратившим силу постановление Совета Министров РСФСР от 2 января 1989 г. N 1 "Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в РСФСР" (СП РСФСР, 1989 г., N 3, ст. 20).
3. Ввести в действие настоящее постановление с 1 июля 1993 года.

Председатель Совета Министров -

Правительства Российской Федерации В. Черномырдин

УТВЕРЖДЕНЫ

постановлением Совета Министров -

Правительства Российской Федерации

от 8 июня 1993 г.

N 536

П Р А В И Л А

бытового обслуживания населения в Российской Федерации

I. Общие положения

1. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации разработаны на основе Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 15, ст. 766) и регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере бытовых услуг.
2. Правила распространяются на всех юридических лиц, независимо от организационно-правовых форм, а также на граждан-предпринимателей, занимающихся оказанием услуг (выполнением работ) на территории Российской Федерации.

Исключение составляют юридические лица и граждане-предприниматели, занимающиеся грузовыми перевозками для населения, техническим обслуживанием и ремонтом транспортных средств, принадлежащих гражданам, а также оказывающие услуги ломбардов и камер хранения, услуги по устранению недостатков в приобретенных в торговой сети изделиях в период гарантийного срока их эксплуатации.

3. Если исполнители наряду с изготовлением одежды, головных уборов, мебели, кожгалантерейных, металлических и других изделий по индивидуальным заказам граждан осуществляют изготовление изделий в порядке массового или серийного производства без предварительного заказа потребителем и последующую их реализацию населению, то их отношения с потребителями (включая требования к качеству изделий, гарантии, меры ответственности и другое) регулируются в порядке, установленном разделом II "Защита прав потребителей при продаже товаров" Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

4. Предприятия, оказывающие услуги (выполняющие работы), обязаны иметь вывеску с указанием профиля и форм организации их деятельности, фирменного наименования (если оно имеется) и юридического адреса (местонахождения собственника), а также вывеску с указанием режима

работы.

Гражданин-предприниматель должен предоставлять информацию о регистрации и наименовании органа, его зарегистрировавшего, а также информацию о стандарте, обязательные требования которого распространяются на оказываемые услуги (выполняемые работы), сведения об их сертификации.

5. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю информацию в наглядной и доступной форме об оказываемых услугах (выполняемых работах), форме и порядке оплаты услуг (работ), включая и те случаи, когда обслуживание производится вне постоянного места нахождения предприятия - во временных помещениях, передвижными приемными пунктами, выездными бригадами и тому подобное.

В помещении предприятия, где производится прием заказов, эта информация должна находиться в удобном для обозрения потребителем месте и в обязательном порядке содержать:

Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации;

извлечения (выписки) из Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей";

нормативные документы органов местной администрации по вопросам бытового обслуживания населения;

сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации;

перечень основных видов услуг (работ) и форм их предоставления, а также сопутствующих и других услуг (работ) и форм обслуживания, предоставляемых по желанию потребителя;

наименования стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать качество услуг (работ) и обслуживания потребителей, а также гарантийные обязательства исполнителя услуг (работ);

прейскуранты (выписки из прейскурантов) либо цены на предоставляемые виды услуг (работ), а также цены на используемые при этом материалы, запасные части и фурнитуру исполнителя (обозначенные на их образцах);

лицензию на право оказания данной услуги (работы), если лицензирование предусмотрено законодательством Российской Федерации;

витрины (журналы мод, альбомы) с образцами (моделями) рекомендуемых потребителю изготавливаемых изделий (выполняемых работ);

образцы предлагаемых потребителю материалов и фурнитуры исполнителя, используемых при оказании услуг (выполнении работ);

образцы типовых договоров, квитанций, жетонов, расписок, талонов и других документов, удостоверяющих прием заказа исполнителем и оплату услуг (работ) потребителем;

сведения (объявления) о режиме работы исполнителя, его юридическом адресе и номере телефона;

сведения о льготах и преимуществах, предусмотренных законодательными актами Российской Федерации для отдельных категорий потребителей.

Если предоставление ненадлежащей информации (недостоверной или недостаточно полной) об услуге (работе), а также об исполнителе повлекло:

оказание услуги (выполнение работы), не обладающей необходимыми потребителю свойствами, - он вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения причиненных ему убытков;

причинение вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя - последний вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения причиненных ему убытков в полном объеме, если законодательными актами Российской Федерации, республик в составе Российской Федерации не предусмотрена более высокая ответственность.

II. Прием и оформление заказов на услуги (работы)

6. Исполнитель принимает заказы на услуги (работы), которые соответствуют профилю его деятельности.

Заказы на услуги (работы) принимаются непосредственно на предприятиях, в их филиалах либо в

приемных пунктах по месту работы, учебы, отдыха и жительства потребителей, а также по телефону (в том числе автоматическими установками) и по почте.

7. Заказ на оказание услуги (выполнение работы) оформляется договором (квитанцией) или иным документом установленной формы, в котором заполняются все указанные в нем реквизиты: юридический адрес исполнителя, фамилия и инициалы заказчика, его телефон или адрес; дата приема заказа, сроки начала и окончания исполнения заказа, сумма аванса (полная сумма), подписи принявшего и сдавшего заказ; вид услуги (работы), полное наименование материалов (вещи) исполнителя и потребителя, их стоимость и количество, необходимое для оказания услуги (выполнения работы), заводской номер сдаваемого в ремонт изделия; другие реквизиты.

Прием заказов на изготовление изделий производится по журналам мод или образцам, а также по эскизам потребителя. По его желанию, подтвержденному подписью, могут быть сделаны согласованные с исполнителем отступления от образцов и технологии изготовления изделия, если они не угрожают безопасности, жизни и здоровью потребителя, окружающей среде, а также не причинят вреда имуществу потребителя.

Заказы могут оформляться также путем выдачи жетона, талона, кассового чека и тому подобного.

8. Условия договора или иного документа, которым оформляется заказ, ущемляющие права потребителей по сравнению с предусмотренными Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и настоящими Правилами, признаются недействительными.

Если в результате применения условий договора, ущемляющих права потребителя, у него возникли убытки, то они подлежат возмещению исполнителем в полном объеме, в том числе и убытки, причиненные нарушением прав потребителя на свободный выбор видов услуг (работ).

9. Исполнитель не вправе навязывать потребителю дополнительные виды услуг (работ), предоставляемых за плату, а также обуславливать исполнение одних услуг (работ) обязательным исполнением других. Оказание услуг (выполнение работ) с применением форм срочного обслуживания (со взиманием надбавки за срочность), оказание сопутствующих услуг (аппретирование, антимолевая и другая обработка вещей при их химической чистке и другое) могут производиться исполнителем только по желанию потребителя.

Потребитель вправе потребовать возврата сумм, уплаченных за дополнительные услуги (работы), оказанные (выполненные) без его согласия.

10. Потребитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы) во всякое время, уплатив исполнителю вознаграждение за выполненную работу и возместив ему прямые убытки, причиненные расторжением договора.

После выполнения (или аннулирования) заказа исполнитель обязан представить потребителю отчет о расходовании оплаченных им материалов и вернуть их остатки, а также замененные (неисправные) узлы и детали.

11. Исполнитель отвечает за сохранность и правильное использование передаваемых ему потребителем материалов (вещи).

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества, а при отсутствии таковых - возместить потребителю двукратную стоимость утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем. В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи) потребителя исполнитель обязан по желанию потребителя незамедлительно возобновить договор и изготовить изделие из однородного материала (вещи) в кратчайший технически возможный срок.

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого от потребителя, если потребитель был предупрежден исполнителем о

его особых свойствах, которые могут повлечь его утрату (повреждение). Незнание исполнителем указанных свойств не освобождает его от ответственности.

Исполнитель обязан своевременно предупредить потребителя:

- о непригодности или недоброкачественности материала (вещи), полученного от потребителя;
- о том, что выполнение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от последнего, грозят годности и прочности выполняемой работы;
- об условиях эффективного и безопасного пользования изготовленными (отремонтированными, обработанными) изделиями и результатами других услуг (работ);
- о наличии иных, не зависящих от исполнителя обстоятельств, которые угрожают качеству оказываемой потребителю услуги (выполняемой работы).

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное предупреждение со стороны исполнителя, в соразмерный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы либо не устранил иных обстоятельств, грозящих ее годности и прочности, исполнитель вправе расторгнуть договор и взыскать причиненные убытки.

Если исполнитель не предупредил потребителя о непригодности или недоброкачественности материала (вещи), невозможности выполнения указаний потребителя о способе выполнения работы, а также о наличии иных, не зависящих от исполнителя обстоятельств, грозящих ее годности и прочности, и не указал об этом в документе установленной формы, он несет ответственность за ненадлежащее исполнение заказа.

12. При утере договора (квитанции) или иного документа, которым оформляется заказ, потребитель обязан известить об этом исполнителя.

В этом случае указанное в договоре изделие выдается по письменному заявлению потребителя с предъявлением паспорта или иного документа, удостоверяющего его личность.

III. Оказание услуг (выполнение работ)

13. Исполнитель обеспечивает:

- соблюдение режима работы, установленного решением соответствующего органа местной администрации для государственных (муниципальных) предприятий или объявленного собственником для предприятий иных организационно-правовых форм;
- оказание услуг (выполнение работ) надлежащего качества, соответствующего обязательным требованиям стандартов, условиям заключенного с потребителем договора, обычно предъявляемым требованиям, а также информации об оказываемых услугах (выполняемых работах);
- безопасность изготовленных (отремонтированных) изделий в течение установленного срока их эксплуатации и других оказанных услуг (выполненных работ);
- выполнение гарантийных обязательств на изготовленные (отремонтированные) изделия, здания (жилье) и другое в течение сроков, предусмотренных в стандартах. Эти сроки исчисляются со дня получения заказа (выполненной работы) потребителем, а в случае несвоевременного его получения по вине потребителя - со дня, следующего за десятым днем после установленного договором срока (дня) исполнения заказа (работы).

14. Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу) в сроки, обусловленные договором. Срок исполнения заказа исчисляется начиная со следующего дня после календарной даты приема заказа. Если начало и конец срока исполнения заказа приходится на нерабочий день, то им считается следующий за ним рабочий день.

При оказании услуг на дому у потребителя или в другом месте (например, на садовом участке) исполнитель обеспечивает явку работника в согласованное с потребителем время, а потребитель обязан создать необходимые условия для оказания услуг (выполнения работ).

Срок оказания услуги (выполнения работы) может определяться датой (периодом времени), к которой она должна быть оказана (выполнена), а также датой (периодом времени), когда исполнитель должен приступить к ее оказанию (выполнению). Если договором обусловлено, что

услуга (работа) оказывается (выполняется) по частям в течение срока действия договора, то должны предусматриваться соответствующие частные сроки (периоды) ее оказания (выполнения).

15. Права потребителя и исполнителя в случае нарушения сроков оказания услуги (выполнения работы) или несвоевременного получения заказа:

а) если исполнитель своевременно не приступил к исполнению заказа или во время его исполнения стало очевидным, что заказ не будет исполнен в установленный срок, а также в случае нарушения срока исполнения заказа потребитель вправе по своему выбору:

назначить исполнителю новый срок, в течение которого он должен приступить к исполнению заказа и (или) его исполнить;

поручить исполнение заказа другому лицу за счет исполнителя;

потребовать уменьшения вознаграждения за услугу (работу);

расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков;

б) назначенные новые сроки, в течение которых исполнитель должен приступить к исполнению заказа (или исполнить его), указываются в договоре.

В случае нарушения новых назначенных сроков (свыше одного месяца) потребитель вправе предъявить иные требования, установленные подпунктом "а" настоящего пункта;

в) при расторжении договора в случае, если исполнитель своевременно не приступил к исполнению заказа или исполняет его настолько медленно, что исполнение к сроку становится невозможным, исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги (выполнения работы), а также платы за уже оказанную услугу (выполненную работу). По заявлению потребителя ему возвращается внесенный аванс (полная сумма) и его изделие, материалы, сырье;

г) в случае нарушения установленных сроков начала и (или) окончания исполнения заказа, а также назначенных потребителем на основании подпункта "а" настоящего пункта новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый просроченный день (час, если срок определен в часах) неустойку в размере трех процентов от стоимости услуги (работы), а если стоимость ее отдельно (без стоимости материалов) в договоре не определена - от полной стоимости заказа, вплоть до начала исполнения заказа или предъявления иных требований, предусмотренных подпунктом "а" настоящего пункта.

Сумма взысканной потребителем неустойки не может превышать стоимости соответствующего вида услуг (работ), а если стоимость услуги (работы) отдельно не определена договором - общей стоимости заказа.

При неисполнении заказа в установленный срок кроме уплаты неустойки потребителю должна быть возвращена в полном объеме надбавка за срочность, если таковая была предусмотрена договором;

д) в случае получения заказа по истечении 10 дней после назначенного срока его исполнения, указанного в договоре, исполнитель вправе взыскать с потребителя пеню в размере 1 процента стоимости услуги (работы), а по видам услуг (работ), по которым стоимость работ отдельно от стоимости материалов не определена, - 1 процента полной стоимости заказа за каждый день его хранения, но не более 50 процентов стоимости услуги (работы).

При этом в случае неявки потребителя за получением изготовленного по договору изделия исполнитель вправе по истечении 6 месяцев со дня, когда согласно договору изделие должно быть сдано потребителю, и последующего двукратного письменного предупреждения продать изделие в установленном порядке, а вырученную сумму (за вычетом всех причитающихся исполнителю платежей) внести в депозит нотариальной конторы на имя потребителя;

е) требования потребителя, предусмотренные подпунктом "а" настоящего пункта, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков исполнения заказа произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

16. Права потребителя при обнаружении недостатков в исполненном заказе:

а) при обнаружении недостатков в оказанной услуге (выполненной работе) потребитель вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков в оказанной услуге (выполненной работе);

соответствующего уменьшения вознаграждения за оказанную услугу (выполненную работу);

безвозмездного изготовления другого изделия из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы (стирки, химической чистки), или возмещения понесенных им расходов по исправлению недостатков своими средствами или третьим лицом.

Потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков, если в установленный срок недостатки в оказанной услуге (выполненной работе) не были устранены исполнителем.

Потребитель также вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге (выполненной работе) или иные существенные отступления от условий договора.

При этом расторжение договора производится на основании письменного заявления потребителя с указанием причин расторжения договора и предъявления договора. Расходы по возврату потребителю денег, а также сырья и материалов осуществляются за счет исполнителя;

б) требования, предусмотренные подпунктом "а" настоящего пункта, могут быть предъявлены потребителем в случае обнаружения недостатков при получении заказа или в ходе его исполнения, а в случае невозможности обнаружения недостатков при получении заказа - в течение гарантийного срока либо (если он отсутствует) - в течение шести месяцев со дня получения заказа (принятия работы).

Требования по поводу недостатков в строении или ином недвижимом имуществе, которые невозможно было обнаружить при принятии работы, могут быть предъявлены при обнаружении недостатков в течение гарантийного срока, а в случае его отсутствия - в течение двух лет со дня принятия работы.

17. Недостатки услуги (работы), обнаруженные в ходе ее оказания (выполнения), должны быть устранены исполнителем в соразмерный срок, назначаемый потребителем.

Недостатки, обнаруженные потребителем при получении заказа, должны быть устранены в течение 20 дней, если более короткий срок не установлен договором (соглашением сторон) при принятии заказа.

Назначенный потребителем (или согласованный сторонами) срок устранения недостатков фиксируется в договоре либо ином документе, подписываемом сторонами.

За нарушение предусмотренных настоящим пунктом сроков устранения недостатков исполнитель обязан уплатить потребителю неустойку в размере, предусмотренном подпунктом "г" пункта 15 настоящих Правил.

IV. Порядок и форма оплаты оказанных услуг (выполненных работ)

18. Форма оплаты оказанной услуги (выполненной работы) определяется по соглашению между потребителем и исполнителем.

19. Услуги (работы), а также стоимость используемых при исполнении заказов материалов, запасных частей и фурнитуры исполнителя оплачивается потребителем по ценам, установленным в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации по вопросам ценообразования.

20. При заключении договора полностью оплачиваются потребителем услуги (работы):

выполняемые в присутствии потребителя, а также методом самообслуживания (все виды услуг, работ);

кинофотолабораторий и фотографий, предприятий по обслуживанию торжественных мероприятий и ритуальные услуги;

по покупке, доставке или пересылке подарков, сувениров и других изделий;

по обучению вязке трикотажных изделий, кройке и шитью одежды, фотографированию;

по апробированию и клеймению ювелирных изделий;

бань и душей;

по доставке грузов и посреднические услуги.

За услуги по изготовлению и ремонту мебели, ремонту и строительству жилых и нежилых помещений, изготовлению, крупному ремонту и обновлению обуви, швейных и трикотажных изделий потребитель вносит аванс в размере не менее 50 процентов стоимости выполняемой работы. Потребитель вправе по своему желанию оплатить полностью стоимость любой оказываемой ему услуги (выполняемой работы) при заключении договора.

21. На выполнение работ, предусмотренных договором, может быть составлена твердая или приблизительная смета.

Исполнитель не вправе требовать оплаты работ и дополнительных расходов, не включенных в твердую смету, если потребитель не дал согласия на их производство или не поручил исполнителю выполнение таких работ.

Если возникла необходимость превысить приблизительную смету, то исполнитель обязан немедленно предупредить об этом потребителя. В этом случае потребитель вправе расторгнуть договор, возместив исполнителю понесенные им расходы, приходящиеся на выполненную работу, согласно первоначально определенной смете. Если исполнитель не предупредил потребителя о превышении приблизительной сметы, то он обязан выполнить работу, не требуя возмещения расходов, не предусмотренных сметой.

22. Материалы исполнителя, используемые при исполнении заказа, оплачиваются потребителем при заключении договора полностью (или в размере, указанном в договоре, с окончательным расчетом при получении потребителем выполненной работы), если иной порядок расчетов за материалы исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

Материал может быть предоставлен с оплатой в кредит. Последующее изменение цены предоставленного исполнителем материала не влечет за собой перерасчета.
