

ПРАВИТЕЛЬСТВО
ПРИДНЕСТРОВКОЙ МОЛДАВСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

10 июня 2022 года

№ 214

Об утверждении Правил бытового обслуживания
населения в Приднестровской Молдавской Республике

В соответствии со статьей 76-6 Конституции Приднестровской Молдавской Республики, Конституционным законом Приднестровской Молдавской Республики от 30 ноября 2011 года № 224-КЗ-V «О Правительстве Приднестровской Молдавской Республики» (САЗ 11-48), Законом Приднестровской Молдавской Республики от 7 февраля 1995 года «О защите прав потребителей» (СЗМР 95-1), в целях установления правил бытового обслуживания населения в Приднестровской Молдавской Республике Правительство Приднестровской Молдавской Республики
п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить Правила бытового обслуживания населения в Приднестровской Молдавской Республике согласно Приложению к настоящему Постановлению.

2. Настоящее Постановление вступает в силу со дня признания утратившим силу Указа Президента Приднестровской Молдавской Республики от 9 февраля 2004 года № 51 «Об утверждении правил предоставления коммунальных и бытовых услуг» (САЗ 04-7) с изменением, внесенным Указом Президента Приднестровской Молдавской Республики от 4 июня 2010 года № 430 (САЗ 10-22).

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ПРАВИТЕЛЬСТВА

А.РОЗЕНБЕРГ

ПРАВИЛА
бытового обслуживания населения
в Приднестровской Молдавской Республике

1. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Приднестровской Молдавской Республики от 7 февраля 1995 года «О защите прав потребителей» (СЗМР 95-1) (далее – Закон о защите прав потребителей) и регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере бытового обслуживания.

2. Для целей настоящих Правил используются следующие понятия:

а) потребитель – физическое или юридическое лицо, использующее, приобретающее, заказывающее либо имеющее намерение приобрести или заказать услуги (работы) услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

б) исполнитель – организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

в) бытовые услуги – услуги (работы), связанные с удовлетворением личных, семейных, домашних и иных нужд потребителей, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (услуги по пошиву и ремонту одежды и обуви, химической чистке, изготовлению и ремонту ювелирных изделий, ремонту бытовой радиоэлектронной аппаратуры и иной техники, услуги парикмахерских и иные виды услуг).

3. Настоящие Правила распространяются на правоотношения, следующие из сферы бытового обслуживания населения.

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

4. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения на вывеске следующую информацию:

а) для организации – наименование (полное или сокращенное наименование), фирменное наименование, сведения о государственной регистрации в качестве юридического лица;

б) для индивидуального предпринимателя – фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя;

в) адрес места осуществления деятельности;

г) режим работы.

В случае временного приостановления деятельности исполнителя для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей о дате приостановления и времени, в течение которого исполнитель не будет осуществлять свою деятельность.

Если вид деятельности, осуществляемый исполнителем, подлежит лицензированию, потребителю должна быть представлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также об органе, выдавшем лицензию.

5. Исполнитель обязан своевременно представлять потребителю достоверную информацию об услугах (работах), которая должна содержать:

а) перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и формы их предоставления;

б) перечень основных потребительских свойств услуг (работ);

в) наименование стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги (работы);

г) цену в рублях Приднестровской Молдавской Республики 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;

д) размер и срок предоставления кредита, график погашения и полную сумму, подлежащую выплате, – при предоставлении кредита на оказание услуг (выполнение работ);

е) гарантийные обязательства исполнителя;

ж) правила и условия эффективного и безопасного использования результата услуг (работ);

з) срок службы (срок годности) результатов работ и сведения о необходимых действиях потребителя по его истечении, а также о возможных последствиях при невыполнении указанных действий;

и) фактическое место нахождения (адрес), юридический адрес, фирменное наименование (наименование) исполнителя и организаций или индивидуального предпринимателя, уполномоченных на принятие претензий от потребителя, а также производящих ремонт и техническое обслуживание;

к) указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), и иную информацию о данном лице, исходя из характера услуги (работы), предусмотренную законодательными актами Приднестровской Молдавской Республики;

л) указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений;

м) сроки оказания услуг (выполнения работ).

Исполнитель обязан представлять потребителю для ознакомления:

а) настоящие Правила;

б) адрес и телефон органа государственного контроля (надзора) в сфере защиты прав потребителей;

в) образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);

г) образцы (модели) изготавливаемых изделий, альбомы и журналы с моделями изделий и тому подобное;

д) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ) в соответствии с законами Приднестровской Молдавской Республики.

Информация должна находиться в удобном для обозрения месте и доводиться до сведения потребителей на одном из официальных языков Приднестровской Молдавской Республики.

Исполнитель обязан своевременно представлять потребителю информацию о своей организации (сведения об индивидуальном предпринимателе, если услуги (работы) оказываются индивидуальным предпринимателем) и оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме, а в случаях, когда обслуживание осуществляется вне постоянного места нахождения исполнителя – о временных помещениях, передвижных приемных пунктах, выездных бригадах и тому подобное.

Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая представляется потребителю по его требованию.

б. Договор об оказании услуги (выполнении работы) оформляется в письменной форме либо в виде квитанции или иного документа.

Договор об оказании услуги (выполнении работы) оформленный в письменном виде должен содержать следующие сведения:

а) для организации – наименование (полное или сокращенное наименование), фирменное наименование, сведения о государственной регистрации в качестве юридического лица;

б) для индивидуального предпринимателя – фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя;

в) фамилия, имя, отчество (при его наличии), номер телефона и адрес потребителя;

г) вид услуги (работы);

д) цена услуги (работы);

е) точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;

ж) отметку об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;

з) даты приема и исполнения заказа;

и) гарантийные сроки на результаты услуги (работы), если они установлены законами, иными нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики или договором либо предусмотрены обычаем делового оборота;

к) другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ);

л) должность лица, принявшего заказ, и его подпись;

м) подпись потребителя, сдавшего заказ;

н) сроки выполнения работ.

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 тому подобное.

Типовая форма квитанции, кассового чека, билета устанавливается нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики.

После исполнения заказа потребитель принимает оказанную услугу (выполненную работу), подтверждая соответствие выполненного заказа своей подписью.

7. 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 гражданина Приднестровской Молдавской Республики или иного документа, удостоверяющего личность потребителя.

3. Оплата услуг (работ)

8. 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, исполнитель обязан немедленно предупредить об этом потребителя. В этом случае потребитель вправе отказаться от договора, возместив исполнителю понесенные расходы, приходящиеся на выполненную работу, согласно первоначально определенной смете.

Если исполнитель не предупредил потребителя о превышении приблизительной сметы, он обязан выполнить работу, не требуя возмещения сверхсметных расходов.

4. Порядок оказания услуг (выполнения работ)

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

При отсутствии в договоре условий о качестве услуги (работы) исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), 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 иными нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики, принятыми в соответствии с законом, предусмотрены обязательные требования к качеству услуги (работы),

исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), соответствующую этим требованиям.

10. 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 обязан явиться или обеспечить явку своего работника в согласованное с потребителем время, а потребитель обязан создать необходимые условия для оказания услуги (выполнения работы).

11. Исполнитель обязан применять (использовать) для выполнения заказа материал, имеющий сертификат соответствия, если этот материал подлежит обязательной сертификации.

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

а) непригодности или недоброкачества переданных потребителем материалов, оборудования, технической документации или переданной для переработки (обработки) вещи;

б) возможных неблагоприятных для потребителя последствий выполнения его указаний о способе оказания услуги (выполнения работы);

в) иных независящих от исполнителя обстоятельств, которые грозят годности или прочности результатов оказываемой услуги (выполняемой работы) либо создают невозможность ее завершения в срок.

Исполнитель, не предупредивший потребителя об обстоятельствах, указанных в подпунктах «а»-«в» части первой настоящего пункта, либо продолживший оказание услуги (выполнение работы), 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 оказания услуги (выполнения работы), не вправе ссылаться на указанные обстоятельства при предъявлении к нему или им к потребителю соответствующих требований.

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 оказания услуги (выполнения работы) либо не примет других необходимых мер для устранения обстоятельств, грозящих ее годности, исполнитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы) и потребовать возмещения причиненных его прекращением убытков.

13. 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 течение 3 (трех) дней 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.

14. Потребитель вправе в любое время до сдачи ему работы отказаться от исполнения договора об оказании услуги (выполнении работы), уплатив исполнителю часть установленной цены пропорционально части оказанной услуги (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 оказанной услуги (выполненной работы).

5. Особенности оказания отдельных видов услуг (выполнения работ)

15. 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.

16. 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 об оказании услуг (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.

17. 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 (работы), 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.

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

Включение, отключение или переключение бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов, компьютерной и оргтехники должно осуществляться легко, плавно, без задержек и повторных включений. Приборы, имеющие питание от электрической сети, должны быть проверены на необходимую величину сопротивления электрической изоляции.

19. При оформлении договора об оказании услуг (выполнении работ) по ремонту и изготовлению мебели потребитель вправе предложить свой эскиз (чертеж) изделия, а также использовать образцы, разработанные исполнителем.

При приемке оказанной услуги (выполненной 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.

20. При оказании услуг (выполнении работ) в парикмахерских перед работой с каждым новым потребителем исполнитель обязан 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 (выполнившее работу), обязано сделать потребителю биологическую пробу на чувствительность.

Все манипуляции, которые могут привести к повреждению кожных покровов и слизистых оболочек, должны осуществляться с применением стерильных инструментов и материалов.

21. В договоре (квитанции, ином документе) об оказании услуги (выполнении работ) по ремонту и изготовлению ювелирных 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.

6. Ответственность исполнителя

22. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору об оказании услуг (выполнении работ) исполнитель несет

ответственность, предусмотренную законодательством Приднестровской Молдавской Республики и договором.

23. В случае обнаружения недостатков оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе по своему выбору потребовать:

а) безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (выполненной работы);

б) соответствующего уменьшения вознаграждения оказанной услуги (выполненной работы);

в) безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

г) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги (выполненной работы) своими силами или третьим лицом.

Потребитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги (выполненной работы) исполнителем не устранены.

Потребитель также вправе расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы), если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (выполненной работы) или иные существенные отступления от условий договора.

Убытки возмещаются в порядке и сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя в соответствии с законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

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.

Если на результат услуги (работы) не установлен гарантийный срок, требования, связанные с недостатками результата услуги (работы), могут быть предъявлены потребителем при условии, что недостатки обнаружены в разумный срок, но в пределах 6 (шести) месяцев (в отношении недвижимости – в пределах 2 (двух) лет) со дня принятия оказания услуги (результата работы).

В случаях когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее 6 (шести) месяцев (в отношении недвижимости – менее 2 (двух) лет) и недостатки работы обнаружены по истечении гарантийного срока, но в пределах 6 (шести) месяцев (в отношении недвижимости – в пределах 2 (двух) лет) со дня принятия оказанной услуги (работы), исполнитель несет ответственность, если потребитель докажет, что недостатки возникли до передачи результата потребителю оказания услуги (работы) или по причинам, возникшим до этого момента.

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.

25. Если исполнитель своевременно не приступил к оказанию услуги (выполнению работы) или если во время ее исполнения (оказания) станет очевидным, что она не будет выполнена в срок, а также в случае просрочки оказания услуги (выполнения работы), потребитель вправе по своему выбору:

а) назначить исполнителю новый срок, в течение которого он должен приступить к оказанию услуги (выполнению работы) и (или) ее оказать (выполнить);

б) поручить оказание услуги (выполнение работы) другому лицу за счет исполнителя;

в) потребовать уменьшения вознаграждения за услугу (работу);

г) расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги (выполнения работы).

В случае нарушения установленных сроков оказания услуги (выполнения работы) или назначенных потребителем на основании настоящего пункта новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку в размере 3 (трех) процентов от цены оказания услуги (выполнения работы), а если цена оказания услуги (выполнения работы) договором об оказании услуг (выполнении работ) не определена – от общей стоимости заказа. Договором об оказании услуг (выполнении работ) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки.

Неустойка за нарушение срока начала оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки до начала оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных настоящим пунктом.

Размер взысканной потребителем неустойки не может превышать цену отдельного вида услуги (работы) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида услуги (работы) не определена договором об оказании услуги (выполнении работы).

Размер неустойки рассчитывается исходя из цены оказания услуги (выполнения работы), а если эта цена не указана, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного его удовлетворения или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

При расторжении договора об оказании услуги (выполнении работы) по основаниям, предусмотренным настоящим пунктом, исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги (выполнения работ), а также платы за оказанную услугу (выполненную работу),

за исключением случая, если потребитель принял оказанную услугу (выполненную работу).

Требования потребителя, установленные настоящим пунктом, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуги (выполнения работы) произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы или по вине потребителя.

26. Исполнитель, предоставивший материал для оказания услуги (выполнения работы), отвечает за его качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества в соответствии с гражданским законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

27. Порядок и сроки удовлетворения исполнителем требований потребителя, а также ответственность за нарушение этих сроков регулируются Законом Приднестровской Молдавской Республики о защите прав потребителей.

28. Контроль и надзор за соблюдением настоящих Правил осуществляются в порядке, установленном Законом Приднестровской Молдавской Республики от 1 августа 2002 года № 174-3-III «О порядке проведения проверок при осуществлении государственного контроля (надзора)» (САЗ 02-31), уполномоченными государственными органами, наделенными функциями контроля (надзора) за безопасностью для потребителей товаров (работ, услуг) и соблюдением законодательства Приднестровской Молдавской Республики о защите Прав потребителей и обеспечении санитарно-эпидемиологического благополучия населения.