

Заказ бытовых услуг по объявлениям.



Всё чаще граждане находят в своих почтовых ящиках листовки с предложением провести ремонт или настройку бытовой техники. Такого рода мастера обещают сделать работу быстро, качественно и недорого, но не всегда все оказывается так просто как обещает реклама в почтовом ящике, на двери подъезда или объявление в газете.

Услуги, предлагаемые в объявлениях, относятся к бытовым услугам. Такие услуги, оказывают населению предприниматели и юридические лица. В настоящее время бытовые услуги оказываются и самозанятыми. Услуги могут быть самыми разнообразными, например, отделка квартир, ремонт бытовой техники, пошив одежды, парикмахерские, юридические услуги и др. Нередко исполнители предлагают свои услуги и в интернете.

В адрес Центра неоднократно обращались граждане с жалобами на некачественный ремонт, а также на то, что изначально мастер озвучивает совсем небольшую стоимость ремонта, но после недолгих манипуляций с техникой сумма возрастает порою в десятки раз выше озвученной. Зачастую бытовая техника так и остается в нерабочем состоянии, либо не исполняются обязательства по договору, например, по изготовлению мебели или других услуг. Исходя из практики, сначала мастер отзывается на телефон, обещает приехать и устранить все недостатки в работе технике или оказать услугу, а потом и вовсе пропадает и блокирует номер. Официальных офисов у таких мастеров нет и найти их невозможно. Как результат, гражданин остается один на один со своей проблемой, деньги выплачены, техника по-прежнему неисправна, услуга не оказана, мастера не найти.

Мастера, распространяющие такие рекламные листовки, в основном, не являются ни индивидуальными предпринимателями, ни работниками какой-либо организации (юридического лица). Найти физических лиц, чтобы предъявить претензию, практически невозможно. Поэтому, прежде чем обратиться за помощью к таким мастерам, необходимо подумать, какие последствия могут наступить, если услуга по ремонту или настройке бытовой техники будет оказана некачественно.

Чтобы обезопасить себя при обращении к мастеру, необходимо выяснить, кем именно будет оказываться услуга - индивидуальным предпринимателем, представителем юридического лица, самозанятым или просто физическим лицом.



Вот несколько простых правил, следуя которым вы сведете к минимуму риск остаться без денег или без услуги.

- Попросите исполнителя услуги предоставить вам наименование организации, место ее нахождения, режим работы. Если исполнитель является индивидуальным предпринимателем, он обязан также предоставить потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования органа, зарегистрировавшего ее. Тоже самое и в отношении самозанятых граждан.

Располагая соответствующей информацией, вы можете, во-первых, проверить с помощью официального сайта Федеральной налоговой службы, существует ли данная организация (или предприниматель) в действительности, а во-вторых, ознакомиться с отзывами о данном исполнителе в интернете.

- Попросите исполнителя предоставить необходимую информацию об оказываемых **услугах** (выполняемых **работах**) – перечень, формы и условия их предоставления, сроки оказания (выполнения), а при необходимости – данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), образцы договоров, квитанций, иных документов, образцы изготавливаемых изделий либо их эскизы.

Советуем внимательно ознакомиться с условиями договора, который исполнитель предлагает вам заключить.

- При безналичной оплате бытовых услуг рекомендуем переводить денежные средства на расчетные счета организаций. Переводя денежные средства на

карту физического лица, вы рискуете вступить в правоотношения, которые не регулируются законодательством о защите прав потребителей. Закон не запрещает физическим лицам заключать между собой договоры на выполнение работ либо оказание услуг, однако к отношениям сторон будут применяться нормы Гражданского кодекса; соответственно, в таком случае вы будете лишены правовых гарантий, предусмотренных законом о защите прав потребителей.

При этом отметим, что заключение договора с физическим лицом вовсе не означает, что вы получите некачественную услугу – проблемы могут возникнуть и в отношениях с организацией. Однако больший объем ответственности юридических лиц, а также гарантий, предусмотренные законом о защите прав потребителей, в определенной степени минимизируют ваши риски.

- Проверяйте рейтинг, ознакомьтесь с отзывами об исполнителях бытовых услуг в интернете. Вы также можете воспользоваться специализированными электронными площадками подбора исполнителей бытовых услуг, разместив свой заказ и получив в ответ предложения о его исполнении от исполнителей, проверенных данной площадкой. Поскольку подобные ресурсы дорожат своей репутацией, недобросовестные исполнители, как правило, исключаются из партнерской программы. Таким образом, риск получить некачественную услугу сводится к минимуму.

В случае предоставления некачественной услуги (работы) направьте претензию в адрес исполнителя изложив соответствующие требования в письменной форме. В случае отказа урегулировать спор в добровольном порядке обращайтесь с исковыми требованиями в суд.

По вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей можно обращаться:

- в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В. Новгород, ул. Германа, д.14, тел.971-083; 971-106;

- в Центр по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, тел. 77-20-38, 73-06-77;

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках.

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.