

Защита прав потребителей ателье



Индивидуальные услуги населению были популярны еще в советские времена, когда в учреждениях бытового обслуживания населения (дома быта, ателье) производили, пошив на заказ одежды и обуви, ремонт бытовой техники, химчистку домашнего текстиля.

В настоящее время такие услуги ателье не менее популярны, и правовая основа деятельности таких учреждений состоит из Закона РФ «О защите прав потребителей» (Закон № 2300-1, дата принятия – 07.02.1992 год), постановления Правительства России за № 1025 от 15 августа 1997 г., которым были утверждены основные правила обслуживания граждан в ателье и учреждениях бытового обслуживания (далее по тексту – Правила), а также других подзаконных нормативно-правовых актов.

Защита законодательно установленных прав пользователя услуг мастерской по пошиву одежды

Если вы заказываете какую-либо услугу в ателье или других учреждениях бытового обслуживания населения, в том числе у физического лица-предпринимателя, но при этом вы намерены использовать данную услугу в личных целях, не для предпринимательской деятельности, то в соответствии с ч. 1 Правил вы являетесь потребителем и пользуетесь всеми правами, предусмотренными Законом и правилами о бытовом обслуживании.

Среди основных Ваших прав следует отметить такие:

- Получить услугу такого качества, какое предусмотрено договором об оказании услуги. Если критерии качества в

договоре не обусловлены, то качество должно быть не ниже возможности использования для тех целей, для которых данный вид услуг обычно предназначен.

- Если вы при заказе услуги заявили исполнителю об особых требованиях, предъявляемых к услуге, исполнитель обязан предоставить услугу с учетом ваших требований и пожеланий.
- Вы имеете право получить услугу от исполнителя в тот срок, который предусмотрен договорными обязательствами;
- По вашему желанию, с учетом особенностей услуги она может вам предоставляться по месту вашего жительства или пребывания, поэтому исполнитель должен обеспечить прибытие сотрудника учреждения, а вы – обеспечить доступные условия его работы;
- Если для оказания вам услуги исполнитель использует свои материалы, то их качество и безопасность должны быть подтверждены соответствующими сертификатами и лицензиями;
- Если вы предоставили исполнителю для выполнения заказа свои материалы, то исполнитель несет полную ответственность за их сохранность, правильное и рациональное использование;
- Выступая в качестве потребителя, вы имеете право на любой стадии договора отказаться от выполнения заказа, но при этом уплатив исполнителю пропорционально ту часть выполненной работы, которая была проделана до вашего уведомления об отказе от обязательств.

После выполнения заказанной услуги вы должны в предусмотренный договором срок принять результаты выполнения услуги, если их качество вас устраивает, или немедленно заявить исполнителю о выявленных недостатках и дефектах в результатах работы, о чем на месте составить соответствующий акт.

Следует иметь в виду, что вы должны принять работу в предусмотренный договором срок, в противном случае исполнитель может письменно предупредить вас о необходимости принять

заказ, а по истечении двухмесячного срока с момента предупреждения реализовать результат выполненной работы (услуги) сторонним лицам.

Если в процессе выполнения договорных обязательств и исполнителем (ателье бытовых услуг) ваши права были нарушены (вы получили услугу ненадлежащего качества, не соблюдены сроки выполнения вашего заказа и другое), законодательство предоставляет правовые методы защиты и восстановления своих прав.

Чтобы полностью обеспечить свои права при обращении за услугой в ателье, вы должны быть осведомлены о порядке производимой оплаты.

Оплата производится в соответствии с требованиями ст. 37 Закона №2300-1 о защите прав потребителей и Раздела III Положения о бытовом обслуживании.

Порядок и сроки проведения расчетов за услуги ателье обычно прописываются в самом договоре.

Размер оплаты вы устанавливаете путем соглашения с исполнителем и внесением соответствующих сведений в договор. Формы оплаты могут быть наличные и безналичные.

Оплата, как правило, производится после выполнения услуги ателье и принятия ее результатов потребителем. Однако вы можете согласиться на предложение исполнителя и внести полную или частичную оплату еще на стадии заключения договора, однако в таком случае нужно быть внимательным и исходить из конкретных обстоятельств и личности исполнителя.

В процессе выполнения заказа бывают случаи, что ателье на свое усмотрение производит другие виды работ, не обусловленные обязательствами. Вы не обязаны их оплачивать, а исполнитель не имеет права от вас этого требовать.

Стоимость материалов, которые предоставляет само ателье, также

подлежит оплате вами на стадии оформления договора, это может быть полная или частичная оплата, об этом отдельно нужно указать в тексте договора.

В соответствии со ст. 29 Закона №2300-1 и р.VI Положения о бытовом обслуживании при обнаружении недостатков выполнения заказа вы можете:

- Потребовать, чтобы недостатки выполненного заказа были устранены исполнителем за его счет;
- Требовать снижения размера оплаты за выполнение вашего заказа с учетом допущенных недостатков и дефектов;
- Если вы считаете вообще невозможным пользоваться результатами выполнения работы исполнителем, то вы должны потребовать выполнения повторной работы (заказа), но при этом результаты предыдущей работы вернуть исполнителю;
- Если вы пытались устранить недостатки своими силами или обращались к сторонним лицам, потребуйте компенсации за это;
- И, наконец, если вы не считаете возможным дальнейшее пребывание в договорных правоотношениях с исполнителем в силу нарушений договора с его стороны, вы должны расторгнуть договор на оказание услуг ателье и требовать возмещения всех убытков.

Если в процессе выполнения заказа ателье допустило недостатки и результаты работы (услуги) не соответствуют общепринятым нормам, вы можете предъявить требования по устранению указанных недостатков:

1. В момент принятия результатов выполнения заказа;
2. Еще на стадии выполнения работ, предоставления услуг, если недостатки были очевидны уже тогда;
3. Если недостатки были скрытыми, то есть такими, что в момент принятия заказа их невозможно было обнаружить, или представители ателье умышленно скрыли эти недостатки

– вы можете предъявить претензии по качеству услуг в пределах гарантийного срока, если он установлен. Если нет – тогда в границах разумного срока для такого вида правоотношений, но не более чем на протяжении 2-х лет.