**Услуги по ремонту радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов**

**I. Основные нормативно – правовые акты, регулирующие отношения в сфере оказания услуг по ремонту радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов**

Деятельность хозяйствующих субъектов, оказывающих бытовые услуги (*ремонт радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и бытовых приборов* ***– далее - ремонт бытовых приборов***), регулируется следующими основными нормативно-правовыми актами:

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть II) от 26.01.1996г. (гл. 39 Возмездное оказание услуг);

Закон Российской Федерации от 07.02.1993 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее – Закон о защите прав потребителей);

Федеральный закон от 31.07.2020 N 248-ФЗ "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации";

Федеральный закон от 22.05.2003 N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации";

Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 N 1514 "Об утверждении Правил бытового обслуживания населения" (далее – Правила бытового обслуживания населения);

Технический регламент ТС "О безопасности низковольтного оборудования" (ТР ТС 004/2011);

Технический регламент ТС "Электромагнитная совместимость технических средств" (ТР ТС 020/2011);

«ГОСТ Р 57137-2016 Бытовое обслуживание населения. Термины и определения»;

«ГОСТ Р 50936-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги бытовые. Ремонт, установка и техническое обслуживание радиоэлектронной аппаратуры. Общие технические условия»;

«ГОСТ Р 50938-2013 Услуги бытовые. Ремонт, установка и техническое обслуживание электрических машин и приборов. Общие технические условия»;

«ГОСТ 27418-87 Аппаратура радиоэлектронная бытовая. Термины и определения»;

«ГОСТ 21623-76 Система технического обслуживания и ремонта техники. Показатели для оценки ремонтопригодности. Термины и определения»;

«ГОСТ 18322-2016 Система технического обслуживания и ремонта техники. Термины и определения» (*вступает в силу 01.09.2017*);

иные нормативно-правовые акты.

**II. Требования к организации деятельности исполнителя**

1. Уведомление о начале осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности - представляется юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, оказывающих бытовые услуги, в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (ее территориальный орган) ( ч. 2 ст. 8 Федерального закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»).
2. К **радиоэлектронной бытовой аппаратуре** относятся устройства, применяемые в быту для выполнения одной или нескольких функций: приема, обработки, синтеза, записи, усиления и воспроизведения радиовещательных и телевизионных программ, программ проводного вещания, фонограмм, видеограмм, а также специальных сигналов (например, телефонные аппараты, мобильные телефоны, тюнеры, усилители звука, магнитолы, эквалайзеры и другие).

К **бытовым приборам** относятся электрические устройства для бытового или аналогичного применения (например, световые приборы, нагревательные приборы, электрочайники, кофеварки, электронные часы и другие).

К **бытовым электрическим машинам** относятся электрические машины (ручные, вращающиеся, малой мощности) для бытового или аналогичного применения – (например, машина для сушки волос, машина для стрижки и бритья, миксер, блендеры, стерилизаторы и другие).

1. Уведомление о начале осуществления отдельных видов деятельности предоставляется юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, осуществляющими оказание услуг по ремонту и техническому обслуживанию бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и бытовых приборов, в частности:

- услуги по ремонту часов;

- услуги по ремонту и обслуживанию приборов бытовой электроники: телевизоров, радиоприемников видеомагнитофонов, (VCR) CD-плееров, домашних видеокамер;

- услуги по ремонту и обслуживанию телефонных аппаратов, мобильных телефонов, пейджеров и факсимильных аппаратов;

- услуги по ремонту компьютеров, счетных машин и периферийного оборудования: настольных компьютеров, переносных компьютеров, накопителей на магнитных дисках, флэш-устройств и прочих устройств хранения данных, оптических дисководов (CD-RW, CD-ROM, DVD-ROM, DVD-RW), принтеров, мониторов, клавиатур, мышек, джойстиков/рычагов управления, трекбол-мышек, внутренних и внешних компьютерных модемов, специализированных компьютерных терминалов, компьютерных серверов, сканеров, включая устройства для считывания штриховых кодов, считывающих устройств для смарт-карт, шлемов и касок для виртуальных игр, компьютерных проекторов.

Такое уведомление представляется в **Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (ее территориальный орган)** (п. 2 ч. 2 ст. 8 Федерального закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля").

2. Под операцией **ремонта** понимают законченную часть ремонта, выполняемую на одном рабочем месте исполнителями определенной специальности. В ремонт могут входить разборка, дефектовка, контроль технического состояния изделия, восстановление деталей, сборка и т.д. Ремонт изделий может выполняться заменой или восстановлением отдельных деталей и сборочных единиц.

Ремонт любого вида, как правило, должен сопровождаться выдачей определенных гарантий на последующий срок эксплуатации или наработку изделия.

3. **По месту проведения** ремонт подразделяется на ремонт по месту расположения сервисного (ремонтного) предприятия и ремонт на месте эксплуатации или нахождения ремонтируемого бытового прибора.

В зависимости от сложности **ремонт электроприборов** подразделяют на:

1 группа - ремонт, связанный с разборкой и заменой основных деталей, сборочных единиц и компонентов, в том числе корпуса, электродвигателя и т.п.;

2 группа - ремонт, проводимый без разборки и замены деталей, сборочных единиц и компонентов.

В зависимости от сложности **ремонт радиоэлектронной аппаратуры** подразделяют на:

- 1 группа: ремонт, связанный с разборкой и заменой функциональных узлов, схемы или конструкции (электронная компонентная база);

- 2 группа: ремонт без разборки и замены функциональных узлов, связанный с регулировкой, заменой и обновлением программного обеспечения.

**III. Обязательная информация для потребителей**

При оказании услуг по ремонту бытовых приборов исполнитель обязан до заключения договора предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о себе (исполнителе услуг) и оказываемых услугах (ст.ст. 8-10 Закона о защите прав потребителей).

Перечень и способы доведения информации до потребителя установлены Правилами бытового обслуживания населения.

***Информация об исполнителе:***

**Исполнитель** – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Указанная информация размещается на вывеске.

Исполнитель - индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

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

***Информация о выполняемых работах:***

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о выполняемой работе, обеспечивающую возможность правильного выбора.

В соответствии со ст. 10 Закона о защите прав потребителей и п. 3 Правил бытового обслуживания населения информация в обязательном порядке должна содержать:

перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), форм и (или) условий их предоставления;

указание на обозначение стандартов (при наличии), в соответствии с которыми оказываются услуги (выполняются работы);

сроки оказания услуг (выполнения работ);

данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), если эти данные имеют значение исходя из характера услуги (работы);

требования, которые должны обеспечивать безопасность оказания услуги (выполняемой работы) для потребителя, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя. Требования к безопасности используемых при оказании услуг по ремонту деталей и комплектующих частей установлены Техническим регламентом ТС "О безопасности низковольтного оборудования" (ТР ТС 004/2011) и Техническим регламентом ТС "Электромагнитная совместимость технических средств" (ТР ТС 020/2011).

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

образцы (модели) изготавливаемых изделий либо их эскизы;

перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ) в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Информация должна находиться в удобном и доступном для обозрения месте.

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

Указанная информация должна быть доведена до сведения потребителей также, когда обслуживание осуществляется с применением выездных форм обслуживания вне постоянного места нахождения организации, - во временных помещениях, в передвижных приемных пунктах, на дому у потребителя, выездными бригадами и др.

***Ответственность Исполнителя за непредоставление информации:***

В соответствии с законодательством Российской Федерации исполнитель несет ответственность за нарушение прав потребителей на получение необходимой и достоверной информации об оказываемых услугах, об исполнителе (п. 1 ст. 14.8 КоАП РФ).

Отсутствие установленной информации об исполнителе либо иной обязательной информации, например, отсутствие вывески или отсутствие необходимой информации на вывеске, влечет за собой наступление ответственности по ч.1 ст.14.5 КоАП РФ.

Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о выполняемых работах, он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договора заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за работу суммы и возмещения других убытков.

Исполнитель, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации об услугах (работах) также несет ответственность, предусмотренную п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей, за недостатки услуги, возникшие после ее оказания вследствие отсутствия у него такой информации. При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредставления ему полной и достоверной информации об услуге (работе) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном ст. 14 Закона о защите прав потребителей.

**IV. Основные требования, предъявляемые к оформлению договоров при оказании услуг по ремонту бытовых приборов**

При оказании услуг по ремонту бытовых приборов заключается договор возмездного оказания бытовых услуг, который должен соответствовать требованиям ст. ст. 779-783 части II Гражданского кодекса РФ, главы III Закона о защите прав потребителей, п. 4 Правил бытового обслуживания населения и другим требованиям действующего законодательства РФ.

Договор об оказании услуг (выполнении работ) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

фирменное наименование (наименование) и место нахождения (адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о государственной регистрации), идентификационный номер налогоплательщика;

вид услуги (работы);

цена услуги (работы);

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

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

даты приема и исполнения заказа;

гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации или договором об оказании услуг (выполнении работ) либо предусмотрены обычаем делового оборота;

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

должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Один экземпляр договора об оказании услуг (выполнении работ) выдается исполнителем потребителю.

Договор об оказании услуг (выполнении работ) в отношении услуги (работы), исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться также путем выдачи кассового чека, билета и др.

Изделие (вещь), указанное в документе, подтверждающем заключение договора об оказании услуг (выполнении работ), в случае утраты этого документа выдается на основании письменного заявления потребителя по предъявлении им паспорта или иного документа, удостоверяющего личность потребителя.

Необходимо учитывать, что в соответствии со ст. 16 Закона о защите прав потребителей недопустимыми условиями договора, ущемляющими права потребителя, являются условия, которые нарушают правила, установленные международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей. Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, ничтожны.

Исполнитель несет ответственность за включение в договор условий ущемляющих установленные законом права потребителей (ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ). Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению исполнителем в полном объеме (абз. 2 п. 1 ст. 16 Закона о защите прав потребителей).

Сервисное (ремонтное) предприятие **не должно принимать в ремонт** бытовые электроприборы, радиоэлектронную аппаратуру (в том числе и после истечения срока службы), если заказчик отказывается от проведения диагностики изделия или от устранения неисправностей, наличие которых может влиять на безопасность изделия (ГОСТ Р 50938-2013, ГОСТ Р 50936-2013).

**Порядок оплаты услуг по договору:**

По общему правилу потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем услугу в порядке и сроки, которые установлены договором с потребителем. Цена услуг определяется соглашением сторон.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги (работы) за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены - потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Оплата оказанных услуг производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством РФ (ст. 37 Закона о защите прав потребителей). Наличные расчеты с потребителями за оказанные услуги осуществляются с применением контрольно-кассовых машин или с использованием бланков строгой отчетности.

Контрольно-кассовая техника не применяется индивидуальными предпринимателями, применяющими специальный налоговый режим "Налог на профессиональный доход" в отношении доходов, облагаемых налогом на профессиональный доход.

Обязательства потребителя перед исполнителем по оплате услуг считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств исполнителю, либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности.

**V. Общие технические требования к оказанию услуг по ремонту бытовых приборов (ГОСТ Р 50938-2013, ГОСТ Р 50936-2013)**

1. Ремонт, установку и техническое обслуживание бытовых приборов следует проводить по нормативной и технической документации, утвержденной в установленном порядке. Заменяемые детали, сборочные единицы и компоненты должны соответствовать требованиям нормативных и технических документов на приборы конкретного вида и не должны ухудшать технические и эксплуатационные показатели приборов.

2. Детали, сборочные единицы, комплектующие и компоненты, замененные в процессе ремонта по истечении срока гарантийного обслуживания бытовых приборов, не предусмотренные технической документацией изготовителя, должны обеспечивать соответствие приборов требованиям изготовителя, а также требованиям безопасности. Комплектующие и детали, используемые при ремонте бытовых приборов и подлежащие обязательному подтверждению соответствия, должны иметь сертификат соответствия или декларацию о соответствии.

3. Замененные детали, сборочные единицы, комплектующие части, а также промышленные вспомогательные материалы должны быть экологически чистыми, обеспечивать электробезопасность, пожаробезопасность и теплостойкость.

4. При ремонте электроприборов **по согласованию с заказчиком** могут быть использованы как новые детали, комплектующие и компоненты, так и восстановленные, в т.ч. электродвигатели и компрессоры в соответствии с действующей нормативной документацией.

4. Специалист - исполнитель услуги, выполняющий ремонт, установку и техническое обслуживание, должен иметь профессиональную подготовку, соответствующую характеру работы, доступ к нормативной и технической документации, комплект инструментов и средств измерений в соответствии с действующими нормативными и техническими документами.

**Требования безопасности** **к организации ремонта**

Обязательными условиями для обеспечения безопасности должны быть:

- документально подтвержденный уровень мастерства исполнителя и его знание требований безопасности;

- наличие нормативных документов по ремонту, инструкций по безопасности;

- наличие соответствующего аттестованного технологического оборудования;

- наличие поверенных или калиброванных средств измерений и аттестованного испытательного оборудования, обеспечивающих метрологическую точность, достоверность результатов измерений и надежность испытаний.

Рабочее место специалиста - исполнителя услуги на сервисном (ремонтном) предприятии должно быть оснащено оборудованием и инструментом в соответствии с требованиями технических документов.

**Требования безопасности отремонтированных электрических машин и приборов:**

- отремонтированные электроприборы должны функционировать во всех режимах, предусмотренных нормативной документацией на новый электроприбор конкретного вида,

- отремонтированные электроприборы должны соответствовать требованиям безопасности при их эксплуатации, установленным в нормативной документации на новые электроприборы конкретного вида,

- состояние конструкции и внутренняя проводка электроприборов должны отвечать следующим основным требованиям:

защитные оградительные устройства, где они предусмотрены конструкцией, должны быть исправными и исключать механическую опасность при работе электроприбора;

токоведущие детали электроприбора должны быть изолированы от металлических нетоковедущих частей и защищены от случайного прикосновения к ним;

монтаж электропроводки должен соответствовать принципиальной электросхеме электроприбора конкретного вида и обеспечивать надежный электрический контакт и механическую прочность соединений;

пайка должна быть чистой; места пайки должны быть обработаны и изолированы;

включение, отключение электроприбора должно осуществляться плавно, без рывков и повторных включений;

все крепежные сборочные единицы и детали должны быть затянуты равномерно, без перекосов, и обеспечивать надежность крепления;

все вращающиеся детали должны быть отрегулированы;

резиновые уплотнители и замки должны обеспечивать надежное уплотнение и закрывание;

и другие.

**Требования безопасности отремонтированной радиоэлектронной аппаратуры:**

- после проведения ремонта аппаратура не должна содержать дополнительных элементов и материалов, нарушающих требования по безопасности эксплуатации;

- аппаратура должна сохранять конструкцию, исключающую опасность травматического механического воздействия, теплового (термического) или поражения электрическим током в нормальных условиях эксплуатации;

- доступные части аппарата не должны находиться под опасным напряжением; перечень этих соединений приведен в нормативных документах на аппарат конкретного вида;

- аппараты, подключающиеся к внешним устройствам или к сети с помощью электрических соединителей, после ремонта должны исключать возможность поражения электрическим током в случае прикасания к контактам электрических соединителей после отсоединения их от сети или внешних устройств;

- аппаратура должна безопасно функционировать во всех режимах, предусмотренных в нормативных документах на аппарат конкретного вида;

- система дистанционного управления должна обеспечивать функции управления аппаратурой;

- в отремонтированной аппаратуре должно быть обеспечено:

отсутствие дефектов внешнего вида, появившихся в процессе ремонта элементов управления;

отсутствие или изменение положения внутренних элементов;

надлежащее реагирование индикаторов при соответствующих регулировках.

На **радиоэлектронную аппаратуру**, прошедшую ремонт, распространяются следующие требования:

- аппаратура в период гарантийного срока должна соответствовать требованиям нормативных и технических документов на новые изделия;

- восстановленная аппаратура во время гарантийного срока изготовителя и отремонтированная в период срока службы аппаратура и после него должна соответствовать нормативным и техническим документам на отремонтированную аппаратуру конкретного вида;

- аппаратура должна нормально функционировать во всех режимах, предусмотренных в инструкции по эксплуатации;

- аппаратура должна быть опломбирована, если это предусмотрено изготовителем.

**В случае выявления в процессе ремонта неисправностей, связанных с безопасностью бытового прибора, сервисное (ремонтное) предприятие должно поставить в известность об этом заказчика и переоформить заказ с учетом дополнительного объема работ. При отказе заказчика от дополнительных работ в сопроводительном документе делается отметка: "к эксплуатации не пригоден", подтвержденная подписями исполнителя и заказчика (ГОСТ Р 50938-2013, ГОСТ Р 50936-2013).**

**VI. Правила приемки отремонтированных бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов**

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

В соответствии с ГОСТ Р 50938-2013, ГОСТ Р 50936-2013 приемочный контроль отремонтированных электроприборов, радиоэлектронной аппаратуры производит служба технического контроля предприятия или лица, на которых возложены функции контроля. Если при приемочном контроле будет установлено несоответствие аппаратуры хотя бы по одному показателю, указанному в нормативной документации, или пункту, согласованному с заказчиком, то такая аппаратура должна быть возвращена для устранения несоответствия (неисправности).

При передаче отремонтированного бытового прибора заказчику исполнитель обязан ознакомить заказчика с перечнем работ, выполненных в целях устранения выявленных дефектов.

На **сопроводительном документе**, выданном заказчику после ремонта, должна быть отметка, подтверждающая для **радиоэлектронной аппаратуры** – ее готовность к безопасной эксплуатации и соответствие ее функциональных характеристик требованиям изготовителя, **для электроприборов** - техническую приемку и безопасность электроприбора.

**Гарантии на отремонтированные бытовые приборы**

Сервисное (ремонтное) предприятие должно гарантировать соответствие отремонтированного бытового прибора требованиям нормативной документации на изделие конкретного вида.

В случае отказа заказчика от ремонта в объеме, предложенном предприятием, последнее должно гарантировать соответствие параметров отремонтированной техники требованиям нормативной документации только в объеме выполненного ремонта, о чем должна быть сделана соответствующая отметка в сопроводительном документе.

На устанавливаемые при ремонте новые комплектующие части и детали их гарантийный срок должен соответствовать гарантийному сроку, установленному изготовителем.

Гарантийный срок, установленный ремонтным предприятием на отремонтированный бытовой прибор, исчисляют со дня выдачи отремонтированного или восстановленного прибора заказчику и его считают действительным при соблюдении заказчиком правил эксплуатации.

**Гарантийный срок для отремонтированной радиоэлектронной аппаратуры** устанавливается при проведении ремонта по месту расположения предприятия - не менее четырех месяцев для аппаратуры первой группы сложности и не менее двух месяцев для аппаратуры второй группы; при проведении ремонта по месту эксплуатации или нахождения аппаратуры - не менее двух месяцев для аппаратуры первой группы сложности и один месяц для аппаратуры второй группы.

Срок гарантии **для отремонтированного электроприбора** должен быть не менее шести месяцев при ремонте первой группы сложности и три месяца при ремонте второй группы сложности.

В период гарантийного срока, установленного сервисным (ремонтным) предприятием, повторный ремонт техники проводят за счет средств сервисного (ремонтного) предприятия за исключением оплаты заказчиком стоимости сборочных единиц и деталей, не заменявшихся при предыдущем ремонте.

**VII. Права потребителей при нарушении исполнителем сроков выполнения работ**

Исполнитель обязан осуществить выполнение работы в срок, установленный договором.

Если исполнитель нарушил сроки начала, окончания и промежуточные сроки оказания услуги (выполнения работы) или во время оказания услуги (выполнения работы) стало очевидным, что она не будет оказана (выполнена) в срок, потребитель по своему выбору вправе (п. 1 ст. 28 Закона о защите прав потребителей):

* назначить исполнителю новый срок;
* поручить оказание услуги (выполнение работы) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
* потребовать уменьшения цены за оказание услуги (выполнение работы);
* расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы);
* потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги (выполнения работы);
* потребовать выплаты неустойки в размере 3 % цены оказания услуги (выполнения работы) за каждый день просрочки. При этом сумма взысканной неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида услуги или общую цену заказа, если цена оказания отдельного вида услуги не определена договором.

Указанные требования не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуг (выполнения работ) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

**Права потребителей при обнаружении недостатков оказанной услуги**

***Недостаток услуги*** - несоответствие услуги предусмотренным законом обязательным требованиям или условиям договора, или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

***Существенный недостаток услуги*** - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

В соответствии со ст. 29 Закона о защите прав потребителей при обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

- соответствующего уменьшения цены услуги;

- повторного оказания услуг;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки услуги не были устранены исполнителем или если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

**Сроки удовлетворения отдельных требований потребителей** **(ст. 31 Закона о защите прав потребителей)**

Требования потребителя об уменьшении цены за оказанную услугу, о возмещении расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами, о возврате уплаченной за услугу денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

Недостатки услуги должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем. Назначенный потребителем срок указывается в договоре или ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю. В случае нарушения сроков устранения недостатков, потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные п.1 и 4 ст. 29 Закона о защите прав потребителей.

Требования потребителя о повторном оказании услуги подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного оказания услуги, а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором об оказании услуги.

За нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 3 % от цены оказанной услуги, а если цена услуги договором не определена, то от общей цены заказа. Сумма взысканной неустойки не может превышать цену отдельного вида услуги или общей цены заказа.

**VIII. Основные нарушения в сфере защиты прав потребителей при оказании услуг по ремонту радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов**

1. Оказание услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) оказания услуг, - Правил бытового обслуживания населения в РФ (ст. 14.4 КоАП РФ).

2. Оказание услуг при отсутствии установленной информации об исполнителе либо иной обязательной информации (ч.1 ст.14.5 КоАП РФ).

3. Обман потребителей (ст. 14.7 КоАП РФ).

4. Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе (ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ).

5. Включение в договор (квитанцию) условий, ущемляющих права потребителя, установленных законодательством о защите прав потребителей (ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ).

6. Неисполнение обязанности по обеспечению возможности оплаты товаров (работ, услуг) путем наличных расчетов или с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт по выбору потребителя, если обеспечение такой возможности является обязательным, либо нарушение иных установленных законом прав потребителя, связанных с оплатой товаров (работ, услуг) (ч. 4 ст. 14.8 КоАП РФ).

Полномочиями по привлечению к административной ответственности по указанным статьям КоАП РФ наделены должностные лица Роспотребнадзора.

**IX. Осуществление контрольных (надзорных) мероприятий Роспотребнадзора**

Роспотребнадзор осуществляет контроль (надзор) в области защиты прав потребителей, санитарно-эпидемиологический контроль (надзор) в соответствии с Законом от 31.07.2020 N 248-ФЗ "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации".

Роспотребнадзор вправе проводить контрольные (надзорные) мероприятия. Они подразделяются на мероприятия:

• с взаимодействием с контролируемым лицом;

• без взаимодействия с ним.

Внеплановые мероприятия, за исключением внеплановых мероприятий без взаимодействия, могут быть проведены, в частности, на том основании, что у контрольного (надзорного) органа есть сведения о причинении вреда (ущерба) или угрозе его причинения охраняемым законом ценностям (ст. 57, ч. 1 ст. 66 Закона N 248-ФЗ).

С 10.03.2022 г. в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 г. № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» существуют особенности для проведения контрольных (надзорных) мероприятий и возбуждения административных дел. В частности, в 2023 г. по общему правилу плановые контрольные (надзорные) мероприятия, плановые проверки, проводимые в соответствие с Федеральными законами от 26.12.2008 N 294-ФЗ и от 31.07.2020 N 248-ФЗ, могут проводиться только в отношении объектов контроля, отнесенных к категориям чрезвычайно высокого и высокого риска, опасным производственным объектам II класса опасности, гидротехническим сооружениям II класса.

Внеплановые проверки (мероприятия) в 2023 г. проводятся только по определенному перечню оснований. В том числе они проводятся по согласованию с прокуратурой, если, например:

- выявлены индикаторы риска нарушения обязательных требований;

- есть угроза причинения вреда жизни и тяжкого вреда здоровью граждан;

- есть угроза обороне страны и безопасности государства;

- есть угроза возникновения чрезвычайных ситуаций природного и (или) техногенного характера.

Допускается проведение в частности, профилактических мероприятий, контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия. Последние не требуют согласования с органами прокуратуры.

Постановлением Правительства РФ от 01.10.2022 N 1743 "О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 10 марта 2022 г. N 336" установлено, что контролируемое лицо вправе обратиться в контрольный (надзорный) орган с просьбой о проведении профилактического визита. В случае если такое обращение поступило не позднее чем за 2 месяца до даты начала проведения планового контрольного (надзорного) мероприятия, контрольный (надзорный) орган обеспечивает включение профилактического визита в программу профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям на 2023 год. Такой профилактический визит проводится не позднее чем за один месяц до даты проведения планового контрольного (надзорного) мероприятия, при этом дата его проведения предварительно согласовывается с контролируемым лицом любым способом, обеспечивающим фиксирование такого согласования.

Также в настоящее время в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей» предусмотрено проведение такого вида профилактического мероприятия как самообследование. (реализуется в тестовом формате с конца 2022 г.). Для прохождения тестирования хозяйствующему субъекту необходимо пройти по ссылке https://www.rospotrebnadzor.ru/region/samoobsledovanie.php, пройти самообследование в форме тестирования, выбрав нужную ссылку для тестирования в зависимости от вида деятельности и статуса.

Самообследование проходит в тестовом формате, а принятие декларации на текущий момент невозможно, информацию о проведении самообследования можно получать только косвенными способами. Хозяйствующие субъекты могут сообщать о прохождении тестирования в ответе на предостережения или в возражениях на предостережения. Также информацию о возможности прохождения самообследования необходимо сообщать при прохождении профилактического визита.